

ASIAKASPALAUTELOMAKKEIDEN KEHITTÄMINEN LASTENSUOJELUYKSIKKÖ KAIVARIN VINTILLE

Marjakaarto Saara

Sosiaali- ja terveysalan opinnäytetyö
Sosiaalialan koulutus
Sosionomi (AMK)

KEMI 2016

Sosiaali- ja terveysala
Sosiaalialan koulutus
Sosionomi (AMK)

Tekijä	Saara Marjakaarto	Vuosi	2016
Ohjaaja	Laura Jokela, Leena Seppälä		
Toimeksiantaja	Lastensuojeluyksikkö Kaivarin Vintti		
Työn nimi	Asiakaspalautelomakkeiden kehittäminen lastensuojeluyksikkö Kaivarin Vintille		
Sivu- ja liitemäärä	50 + 29		

Opinnäytetyöni on työelämälähtöinen toiminnallinen projekti, jonka projektityönä kehitin Kemin kaupungin lastensuojeluyksikölle neljä erilaista asiakaspalautelomaketta. Lomakkeiden suunnittelussa olen hyödyntänyt lomaketutkimusmetodologeja sekä niiden esitestaamisessa laadullisia haastattelu- ja havainnointimenetelmiä.

Opinnäytetyössäni en ole selvittänyt lastensuojeluyksikön tarjoamien palveluiden laatua, vaan kehittänyt yksikön käyttöön tulevia työvälineitä laadun selvittämiseen. Lomakkeiden suunnitteluprosessin aikana olen selvittänyt millainen on toimiva asiakaspalautelomake sekä miten lomakkeiden vastaajien vastausprosentti saadaan mahdollisimman korkeaksi. Teoreettisena viitekehyksenä opinnäytetyössäni on lastensuojelu sekä lastensuojelupalveluiden kehittäminen ja laatu.

Opinnäytetyössäni esittelen lomakkeiden kehittämis- ja esitestausprosessin. Esitestauksien jälkeen analysoin asiakaspalautelomakkeiden toimivuutta ja tein niihin tarpeellisia muutoksia. Opinnäytetyöni lopussa on liitteenä alkuperäiset sekä viimeistellyt asiakaspalautelomakkeet, jotka olen luovuttanut lastensuojeluyksikkö Kaivarin Vintin käyttöön.

Lomakkeiden esitestauksella havaitsin, että olettamuksestani poiketen lasten huoltajat eivät olleet erittäin kiinnostuneita antamaan palautetta. Jotta asiakaspalautelomakkeiden vastaajaprosentti olisi mahdollisimman korkea ja jotta lapset ja nuoret saisivat ohjaajilta tarpeellista apua vastaamiseen, tulisi palaute antaa lastensuojeluyksikön tiloissa, ennen sijoituksen päättymistä.

Asiasanat	lastensuojelu, sijaishuolto, palveluiden kehittäminen, laadunhallinta, laatuksiteeri, asiakaspalautelomake
-----------	--

School of
Name of Degree programme

Author	Saara Marjakaarto	Year	2016
Supervisor	Laura Jokela, Leena Seppälä		
Commissioned by	Kaivarin Vintti		
Subject of thesis	Developing customer feedback forms for the child welfare unit Kaivarin Vintti		
Number of pages	50 + 29		

My thesis is a project oriented towards the working life /practical work. For this project I developed four different customer feedback forms for the child welfare unit of the city of Kemi. In designing the forms I have used different methods of form research and used qualitative interviewing and observation methods in pre-testing the forms.

In my thesis I have not focused on the quality of the services provided by the child welfare unit but developed tools for figuring out the quality of their services. During the planning process of the forms I have studied what is a well-functioning customer feedback form and how to make the answering percentage as high as possible. The theoretical framework in my thesis has been the child welfare and the quality and improvement of the services.

In my thesis I present the development and pre-testing process of the forms I have created for this project. After the pre-testing I analysed the operability of the customer feedback forms and then made the necessary adjustments to the forms. Both the original forms and the finalized versions of the customer feedback forms can be found at the end of my thesis. The child welfare unit Kaivarin Vintti has been granted the rights to use the finalized forms.

While pre-testing the customer feedback forms I noticed that against my pre-sumptions, the guardians of the children were not very enthusiastic about giving feedback. In order to reach the answering percentage that is as high as possible and in order for the children and the youth to receive the necessary help with answering the forms from the counsellors, the feedback should be given in the premises of the child welfare unit before the placement ends.

Key words child protection, foster care, developing services, quality control, quality criterion, customer feedback form

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	LASTENSUOJELU	7
2.1	Lastensuojelu ja palvelut.....	7
2.2	Lastensuojelun sijaishuolto	8
2.3	Lastensuojelun kustannukset ja uudistukset.....	10
2.4	Lastensuojeluyksikkö Kaivarin Vintti	12
3	PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN	15
3.1	Laadunhallinta ja sen merkitys.....	16
3.2	Laatu, laatuksiteerit ja arviointi	17
3.3	Dokumentointi lastensuojelun sijaishuollon yksiköissä	20
4	PROJEKTITYÖ JA SEN TOTEUTUS	23
4.1	Aiheen valinta	23
4.2	Projekti ja tutkimusmenetelmät	24
4.3	Asiakaspalautelomakkeiden suunnittelu	27
4.4	Asiakaspalautelomakkeiden esitestauksen tarkoitus ja kohderyhmä...31	
4.5	Työn eettisyys.....	33
5	LOMAKKEIDEN TESTAUS JA TULOKSET	36
5.1	Aikuisten asiakaspalautelomakkeiden ensimmäinen esitestaus	36
5.2	Alaikäisten asiakaspalautelomakkeiden ensimmäinen esitestaus	38
5.3	Asiakaspalautelomakkeiden muutokset.....	40
5.4	Asiakaspalautelomakkeiden toinen esitestaus ja projektityön päätös..42	
6	POHDINTA	45
	LÄHTEET	47
	LIITTEET	50

ALKUSANAT

Opinnäytetyöni teko ei olisi onnistunut ilman useiden henkilöiden apua. Haluaisin kiittää Kaivarin Vintin henkilökuntaa ja vastaavaa esimiestä tuesta ja yhteistyöstä sekä tietenkin asiakkaita, joita ilman en olisi voinut nähdä toimivatko asiakaspalautelomakkeet käytännössä. Asiakaspalautelomakkeet ovat suunniteltu ensisijaisesti asiakkaille ja niiden avulla on tarkoitus saada heidän äänensä kuuluviin, jotta Kaivarin Vintin toiminta olisi nyt ja tulevaisuudessa mahdollisimman laadukasta.

Haluaisin myös kiittää kaikkia niitä, jotka ovat lukeneet opinnäytetyötäni sen tekovaiheessa ja antaneet minulle uusia ajatuksia ja näkökulmia sen tekoprosessiin. Suuri kiitos myös ohjaaville opettajille Lauralle ja Leenalle, jotka jaksivat neuvojen lisäksi kannustaa ja kehua.

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni on työelämälähtöinen toiminnallinen projekti. Opinnäytetyöni projektityönä olen kehittänyt Kemin kaupungin lastensuojelun arviointi- ja vastaanottoyksikkö Kaivarin Vintille erilaisia asiakaspalautelomakkeita. Kaivarin Vintille voidaan sijoittaa yksittäisiä lapsia, nuoria sekä perheitä. Asiakkuuksien eroavaisuuksien vuoksi suunnittelin neljä erilaista asiakaspalautelomaketta. Lomakkeiden suunnittelussa olen hyödyntänyt lomaketutkimusmetodologeja sekä niiden esitestaamisessa laadullisia haastattelu- ja havainnointimenetelmiä. Opinnäytetyössäni en ole selvittänyt lastensuojeluyksikön tarjoamien palveluiden laatua, vaan kehittänyt yksikön käyttöön tulevia työvälineitä laadun selvittämiseen. Lomakkeiden suunnitteluprosessin aikana olen selvittänyt millainen on toimiva asiakaspalautelomake sekä miten lomakkeiden vastaajien vastausprosentti saadaan mahdollisimman korkeaksi.

Teoreettisena viitekehyksenä opinnäytetyössäni on lastensuojelu sekä lastensuojelupalveluiden kehittäminen ja laatu. Opinnäytetyössäni esittelen työni taustalla olleen teoreettisen viitekehyksen sekä lomakkeiden kehittämisprosessin. Projektin aikana esitetasin suunnittelemani lomakkeita kohderyhmissä kahden otteeseen. Esitestauksien jälkeen analysoin havaintojeni, haastatteluiden sekä lomakkeiden vastausten perusteella asiakaspalautelomakkeiden toimivuutta ja tein niihin tarpeellisia muutoksia. Opinnäytetyöni lopussa on liitteenä esitetauslomakkeet sekä viimeistellyt asiakaspalautelomakkeet, jotka olen luovuttanut lastensuojeluyksikkö Kaivarin Vintin käyttöön.

Opinnäytetyöni aihe on ajankohtainen ja eettisesti tärkeä. Nykypäivänä asiakkaat pyritään ottamaan entistä enemmän osaksi palveluiden kehittämistä. Asiakkaiden osallisuuden periaate näkyy myös vahvasti uudessa sosiaalihuolto-laissa. Asiakkaiden mielipiteitä täytyy kuulla säännöllisesti, jotta pystytään toteuttamaan ja järjestämään mahdollisimman laadukkaita lastensuojelun palveluita.

2 LASTENSUOJELU

2.1 Lastensuojelu ja palvelut

Lastensuojelu käsitteellä on ollut viime vuosina huono kaiku julkisuudessa olleiden huostaanottovideoiden ja Vilja-Eerika – tapauksen vuoksi. Lastensuojelu on kuitenkin muutakin, kuin huostaanottoja. Lastensuojelun palvelut jaetaan ehkäisevän lastensuojelun sekä lapsi- ja perhekohtaisten lastensuojelun palveluihin. Ehkäisevää työtä tehdään muun muassa äitiys- ja lastenneuvoloissa, kouluissa ja päiväkodeissa sekä nuorisotyön palveluissa. Uusin ehkäisevän lastensuojelun toimi on lapsiperheille annettava kotipalvelu. Lastensuojelun tehtävänä on tukea lasten kasvua ja kehitystä sekä auttaa tarvittaessa lasten huoltajia heidän kasvatustehtävässään. (*Lastensuojelulaki 13.4.2007/417 1:1§, 1:2§; Rätty 2015, 3.*)

Lapsella ja nuorella on oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Elleivät oikeudet toteudu riittävässä määrin, on viranomaisten vastuu ja velvollisuus puuttua perheen tai lapsen tilanteeseen. Viranomaisten tulee tarjota tukea tarpeeksi varhaisessa vaiheessa ja saatettava perhe tarvittaessa lastensuojelun palveluiden piiriin. (*Lastensuojelulaki 13.4.2007/417 1:1§, 1:2§; Rätty 2015, 3.*)

Lastensuojeluasia tulee vireille, kun jokin ilmoituksen tekoon velvoitettu taho, yksityishenkilö, huoltaja tai lapsi ottaa yhteyttä sosiaalityöntekijään tai muuhun lastensuojelun työntekijään tai nämä ovat muutoin saaneet tietää mahdollisesta lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta. Uudistetussa lastensuojelulaissa lapsi ei ole enää automaattisesti asiakas, kun hänen asiansa on tullut vireille. (Kunnat.net 2015.)

Lastensuojelun asiakkuus alkaa siinä tapauksessa, kun sosiaalityöntekijä on todennut palvelutarpeen arvioinnin perusteella, että lapsen kasvuolosuhteissa on merkittäviä puutteita tai lapsi vaarantaa itse terveyttään ja kehitystään tai lapsi tarvitsee muutoin lastensuojelulain mukaisia palveluita ja tukitoimia. Jos

lapsen tilanteeseen nähden sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut ovat riittäviä, ei lastensuojelun asiakkuutta tarvitse muodostaa. Asiakkuus alkaa myös siinä tapauksessa, kun ryhdytään kiireellisiin toimiin lapsen kehityksen ja terveyden turvaamiseksi tai kun lapselle tai hänen perheelleen annetaan lastensuojelulain mukaisia palveluita ennen palvelutarpeen arvioinnin valmistumista. Lastensuojelun lapsi- ja perhekohtaisia palveluita toteutetaan silloin, kun lapsi ja perhe ovat asiakkaina. Kyseisiä palveluita ovat esimerkiksi asiakassuunnitelman laatiminen, avohuollon tukitoimenpiteet, sijaishuolto sekä jälkihuolto. (Kunnat.net 2015; Lastensuojelun käsikirja 2016.)

2.2 Lastensuojelun sijaishuolto

Lastensuojelupalveluita toteutetaan lievimmän riittävän toimenpiteen periaatteella, jolloin lapsen sijoitus on aina viimesijainen vaihtoehto. Viranomaisen tehtävänä on valita käytettävissä olevista toimenpiteistä se, jolla vähiten puututaan perheen ja lapsen itsemääräämisoikeuteen ja jolla myös vastataan lapsen- tai perheen yksilöllisen tuen tarpeeseen. Lievimät toimenpiteet eivät kuitenkaan ole jokaisessa tilanteessa riittäviä, jonka vuoksi viranomaisen on välittömästi ryhdyttävä sijaishuollon toimenpiteisiin, jos lapsen etu sitä välttämättä vaatii. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417 1:4§; Rätty 2015, 9.)

Lapsen, nuoren tai perheen sijoitukselle voi olla useampia syitä ja sijoitus voi johtua myös alaikäisen omasta käyttäytymisestä. Sijoitus voi olla joko avohuollon sijoitus, kiireellinen sijoitus, huostaanotto tai uuden sosiaalihuoltolain mukainen kiireellinen avohuollon sijoitus. Avohuollon sijoitus on suunnitelmallinen rajattu tukitoimi, jonka tarkoituksena on arvioida tai kuntouttaa perhettä, lasta tai nuorta.

Avohuollon tukitoimenpiteenä sijoitetaan ensisijaisesti lapsi hänen hoidostaan ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa joko laitokseen tai perhehoitoon. Lapsen edun mukaisesti lapsi voidaan sijoittaa myös yksin arviointi- tai kuntoutusjaksolle tai jos lapsen huoltaja on esimerkiksi sairauden vuoksi estynyt huolehtimaan lapsesta. Lasta tai nuorta ei voida toistuvasti sijoittaa avohuollon tuki-

toimenpiteenä, ellei lapsen etu sitä välttämättä vaadi. Avohuollon sijoitukseen tarvitaan lähtökohtaisesti aina yli 12 vuotiaan lapsen sekä hänen huoltajiensa suostumus. (Lastensuojelun käsikirja 2016.)

Avohuollon sijoitus on kiireellistä sijoitusta lievempi tukimuoto ja silloin lapsen huoltajilla säilyy päätäntävalta lapsen asioista ja huollosta. Avohuollon sijoituksessa lapseen ei saa myöskään kohdistaa lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä. Erityisesti lapsen tai nuoren kiireellinen sijoitus on vakava puuttuminen ihmisten elämään ja yksityisyyteen, jolloin se on aina viimesijainen toimenpide turvata lapsen tilanne. Kiireelliseen sijoitukseen joudutaan turvautumaan esimerkiksi sellaisissa tapauksissa, joissa lapsen kodin puutteet tai huoltajien kykenemättömyys huolehtia lapsesta asettavat lapsen terveyden tai kehityksen välittömään vaaraan.

Lapsi voidaan myös hänen oman itsetuhoisen käyttäytymisen, tekemiensä rikosten tai päihteiden käytön vuoksi sijoittaa kiireellisesti. Lapsen kiireellinen sijoitus on aina perusteltava tarkkaan ja lapsen sekä hänen huoltajansa mielipide on selvitettävä sijoituksen alussa, jos sijoitusta jatketaan ja, kun sijoitus päätetään. Kiireellisen sijoituksen enimmäiskesto aika on 30 päivää, mutta sijoitusta voidaan tietyin ehdoin jatkaa. (Lastensuojelun käsikirja 2016; Rätty 2015, 344.)

Jos avohuollon tukitoimenpiteet tai lyhytaikaiset sijoitukset eivät ole riittäviä kohentamaan lapsen ja perheen tilannetta, voidaan lapsi ottaa huostaan. Huostaanottoa valmistellessa täytyy huostaanotolle olla vahvat perusteet ja edellytykset. Huostaanoton perusteet ovat jaettu kahteen: lapsen kasvuolosuhteissa oleviin puutteisiin ja lapsen omaan haitalliseen käyttäytymiseen. Huostaanoton edellytyksillä tarkoitetaan taas sitä, että avohuollon tukitoimenpiteet todetaan riittämättömiksi ja sijaishuolto olisi lapsen edunmukaista. Huostaanotto on vakava puuttuminen lapsen perustuslaissa säädettyihin oikeuksiin sekä Euroopan ihmisoikeussopimuksien takaamaan perhe-elämän suojaan, joten huostaanotto täytyy olla aina vahvasti perusteltua ja harkittua. (Rätty 2015, 360.)

Ennen päätöksiä huostaanotosta, sijaishuollon järjestämisestä ja huostassapiidon lopettamisesta on kuultava yli 12 vuotta täyttänyttä lasta, lapsen vanhempia ja huoltajia. Huostaanotto on aina voimassa toistaiseksi ja perimmäisenä päämääränä on perheen jälleenyhdistäminen. Tämä ei aina kuitenkaan ole mahdollista, jos sijoituksen jatkuminen on lapsen edun mukaista. Huostaanoton kestoa on arvioitava vähintään kerran vuodessa ja sen purkua on harkittava yhtä huolellisesti, kuin aloittamistakin. (Lastensuojelun käsikirja 2016.)

Lapsen, nuoren tai perheen sijaishuolto paikka päätetään aina tapauskohtaisesti. Ensisijaisesti tulee selvittää mahdollisuus sijoittaa lapsi toisen huoltajan tai läheisen luokse. Ellei sijoitus läheisen luokse ole mahdollista voidaan lapsi tai nuori sijoittaa esimerkiksi perhehoitoon tai laitokseen. Lapsen hoito tai huolenpito voidaan järjestää myös sijoittamalla lapsi tarvittaessa terveydenhuollon laitokseen tai toimintayksikköön tai esimerkiksi tietyin edellytyksin vankeusvankivanhemman kanssa vankilan perheosastolle. Erityisesti sijaishuolto paikan valinnassa tulee kiinnittää huomiota huostaanoton perusteisiin, lapsen tarpeisiin, lapsen sisäsuhteiden ja muiden läheisten ihmissuhteiden ylläpitoon sekä hoidon jatkuvuuteen. (Räty 2015, 345; Lastensuojelun käsikirja 2016; Lastensuojelulaki 13.4.2007/417 10:50§.)

2.3 Lastensuojelun kustannukset ja uudistukset

Lastensuojelun sijaishuollon palvelut eivät ole pelkästään asiakkaiden näkökulmasta viimesijainen vaihtoehto, vaan myös kuntien. Sijaishuollon kustannukset ovat kunnille merkittävä kuluerä ja lastensuojelun kustannukset ovat nousseet nelinkertaisesti 2000-luvun aikana. Nykypäivänä perheiden haasteet ovat entistä moniulotteisempia sekä sijoitettavat lapset ovat vaikeahoitoisia ja oireilevia. Uudessa sosiaalihuoltolaissa sijaishuollon palveluiden kasvavaan tarpeeseen ja korjaavien toimenpiteiden lisääntymiseen pyritään puuttumaan vahvistamalla peruspalveluita sekä painottamalla niiden tärkeyttä. Lakiuudistuksena kuntien on järjestettävä lapsiperheille välttämätön kotipalvelu, kun perheen toimintakyky on alentunut tai perheellä on erityinen elämäntilanne sekä perhe voi saada perhetyötä, tukihenkilöitä ja – perheen sekä vertaisryhmätoimintaa yleisinä perhe-

palveluina, ilman lastensuojeluasiakkuutta. (Lastensuojelunkäsikirja 2016; Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.)

Kyseiset lakiuudistukset ovat tärkeitä ja kuntien tulisi panostaa niiden toiminnan kehittämiseen. Perheiden tilanteisiin puuttuminen esimerkiksi perhetyön palveluiden avulla on äärimmäisen haastavaa, kun ongelmat ovat kärjistyneet. Palveluita tulisi toteuttaa jo silloin, kun perheen tarvitsema tuki on vasta pienimuotoista. Tällöin esimerkiksi perhetyön tehtävänä ei ole vain kontrolloida ja seurata perheen tilannetta, vaan työntekijöillä on vielä realistiset keinot auttaa ja tukea heitä, jolloin osalta huostaanotoilta on mahdollisuus välttyä.

Kun palveluita tarjotaan mahdollisimman laajalle asiakaspiirille, ilman pelkoa lastensuojeluasiakkaaksi leimaantumista, on perheillä oletettavasti enemmän uskallusta kertoa pienemmistäkin ongelmistaan. Jos palvelut rajataan koskemaan vain pienempää osaa mahdollisesta asiakasryhmästä, voi kynnys pyytää apua nousta liian korkeaksi. Toisaalta on erikoista, että uudessa sosiaalihuolto-laissa pyritään siirtämään painopiste ehkäiseviin perhepalveluihin, kun samanaikaisesti lasten subjektiivista päivähoito-oikeutta rajataan. Mielestäni subjektiivinen päivähoito on nimenomaan lapsen etu, eikä vanhempien. Jos vanhemmat näkevät tärkeäksi, että lapsi on päivähoitoon piirissä, vaikka hoito ei olisikaan välttämätöntä, on lapsella luultavasti parempi olla säännöllisesti varhaiskasvatuksen piirissä.

Osa kunnista on systemaattisesti lähtenyt vähentämään korjaavien lastensuojelupalveluiden kustannuksia luomalla uusia ennaltaehkäiseviä työtapoja ja menetelmiä. Yksi tunnetuimmista malleista on niin kutsuttu Imatran-malli. Imatralla uudistettiin lasten ja perheiden palveluiden rakenteita ja toimintatapoja luomalla kuntaan äitiysneuvolan tilalle hyvinvointineuvola. Hyvinvointineuvolan alle perustettiin kuusi uutta perhetyön vakanssia. Perhetyöntekijät tapaavat jokaisen ensisynnyttäjän kotona, tarttuvat konkreettisesti perheen ongelmiin ja auttavat sekä opastavat tarvitsevia perheitä arjen ongelmissa. Nopealla, konkreettisella ja jokaiselle perheelle tarjottavalla avulla kunnassa on vähentynyt merkittävästi huostaanotot sekä kaiken kaikkiaan itse lastensuojelun tarve. (Tesso 2013.)

2.4 Lastensuojeluyksikkö Kaivarin Vintti

Kemin kaupungin ylläpitämä Kaivarin Vintti on 7-paikkainen lastensuojelun arviointi- ja vastaanottoyksikkö. Yksikkö aloitti toimintansa vuonna 2010 helmikuussa Kemin keskustassa sijaitsevassa rakennuksessa. Vuonna 2013 lastensuojeluyksikkö siirtyi Kemin Tervaharjun asuinalueella sijaitsevaan rivitaloon. Sijoitukset Kaivarin Vintille ovat lyhytaikaisia, alle puolivuotta kestäviä ja arvioinnin lisäksi yksikkö vastaanottaa kiireellisiä sijoituksia. Yksikkö on tarkoitettu 6-17 -vuotiaille lapsille, mutta tarvittaessa Kaivarin Vintille voidaan sijoittaa kiireellisenä myös nuorempia lapsia. (Kemi 2016; Lastensuojeluyksikkö Kaivarin Vintin perehdytysopas 2012.)

Nykyinen Kaivarin Vintti koostuu aikaisemmin rivitalona toimineesta rakennuksesta sekä pihapiirin toisessa rivitalossa olevasta kaksioista. Vuoden 2016 alussa yksikköä remontoitiin, jolloin rivitalon päädyssä ollut entinen sosiaalityöntekijän yksiö yhdistettiin päärakennukseen ja muutettiin henkilökunnan toimistoksi. Tämän jälkeen henkilökunnan toimistona aikaisemmin toiminut huone siirtyi asiakaskäyttöön. Remontin jälkeen päärakennuksessa on asiakaskäytössä kuusi makuuhuonetta. Makuuhuoneiden ja toimiston lisäksi päärakennuksessa on kodinomainen keittiö ja kaksi olohuonetta sekä rakennuksen yhteydessä on perheille tarkoitettu yksiö. (Kemi 2016.)

Rivitalon toisessa päädyssä olevaan yksiöön voidaan sijoittaa perhe arviointijaksolle. Yksiössä on keittomahdollisuus ja oma sisäänkäynti. Perhesijoituksen tarkoituksena on antaa ohjausta, neuvontaa ja tukea vanhemmuuteen. Pihapiirin toisessa rivitalossa oleva kaksio on suunniteltu nuoren itsenäistymisasunnoksi. Itsenäistymisasunto on suunnattu nuorille, jotka tarvitsevat tukea itsenäisen elämän opetteluun. Kaksioon voidaan sijoittaa tarvittaessa myös perheitä. (Kemi 2016.)

Kaivarin Vintin henkilökuntaan kuuluu vakituisesti vastaava ohjaaja/lähiesimies, kolme sosiaali-ohjaajaa, kaksi lähihoitajaa sekä yksi ohjaaja. Tarpeen mukaan

yksikköön voidaan palkata sijaisia. Laadukkaan työnteon tueksi henkilökuntaa jatkokoulutetaan vuosittain. Tulevia koulutuksia ovat muun muassa ensiapu- sekä dokumentointikoulutus. Lastensuojeluyksikkö Kaivarin Vintin henkilökunnan työnkuvaan kuuluu olennaisesti havainnointi, arviointi ja kirjaaminen. Työskentely on suunnitelmallista ja dokumentoitua sekä sitä arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti. (Lastensuojeluyksikkö Kaivarin Vintti perehdytysopas 2012.)

Sijoitukset Kaivarin Vintille ovat joko suunniteltuja avohuollon sijoituksia tai kii-reellisiä sijoituksia. Kaivarin Vintillä lapsen tilanne arvioidaan kokonaisvaltaises-ti. Arviointi koostuu havainnoinneista, haastatteluista sekä lapsen ja huoltajien kanssa käydyistä keskusteluista. Lisäksi tietoja on mahdollista saada yhteistyö-tahoilta, kuten esimerkiksi lapsen koulusta tai päiväkodista.

Arvioinnissa tarkastellaan lapsen fyysistä, psyykkistä sekä sosiaalista hyvin-vointia, vanhemmuutta ja perhesuhteita, koulunkäyntiä ja päivähoidtoa, sekä muita mahdollisia huolenaiheita. Arviointiin kuuluu myös läheisverkoston ja vah-vuuksien kartoittaminen sekä huomiot lapsen sijoituksen aikana tapahtuneista eri osa-alueiden edistymisestä. Arviointijakson aikana pyritään löytämään vah-vuuksia lapsen ja perheen tilanteesta sekä keinoja erilaisten vaikeuksien kor-jaamiseksi. (Lastensuojeluyksikkö Kaivarin Vintti perehdytysopas 2012.)

Sijoituksen alkaessa lapselle tai nuorelle nimitetään kaksi omaohjaajaa, jotka vastaavat sijoitetun tarpeista yhdessä muun henkilökunnan kanssa. Omaohjaa-jilla on päävastuu lapsen käytännön asioiden hoidossa sekä he myös osallistu-vat mahdollisuuksien mukaan lapsen asioita koskeviin palavereihin. Sijoituksen aikana omaohjaaja on yhteydessä lapsen yhteistyötahoihin, huolehtii, että lap-sella on kaikki tarvittava sekä on tietoinen kokonaisvaltaisesti lapsen tilanteesta. Omaohjaaja kirjaa sosiaalityöntekijöille tulevat viikkoraportit sekä tekee lapsen asiakassuunnitelman pohjalta hoito- ja kasvatussuunnitelman yhteistyössä lap-sen ja huoltajien kanssa. (Lastensuojeluyksikkö Kaivarin Vintti perehdytysopas 2012.)

Lastensuojeluyksikön toimintaa ohjaavat lainsäädäntö, sosiaalityön eettiset periaatteet ja lastensuojelutyön arvot. Yksikön lasten ja nuorten kasvua ja kehitystä tuetaan yhteistyössä huoltajien ja muiden viranomaistahojen kanssa. Kaivarin Vintin toimintaperiaatteisiin kuuluu vahvasti yhdessä tekeminen. Yksikköön sijoitetut otetaan ikätasonsa mukaisesti mukaan arkisiin toimintoihin, kuten esimerkiksi ruuan valmistukseen. (Lastensuojeluyksikkö Kaivarin Vintti perehdytysopas 2012.)

Yksikön tarkoituksena on muodostaa lapsille ja nuorille säännöllinen elämänrytmi, turvallinen elinympäristö sekä rutiinit. Lisäksi lasten ja nuorten kanssa käydään ajoittain esimerkiksi elokuvissa, uimassa ja herkuttelemassa ulkona. Talon rutiineihin kuuluvat muun muassa viikkopalaveri, siivouspäivä sekä yhteinen kotipäivä. Viikkopalaverissa lapset saavat vaikuttaa yksikön toiminnan kehittämiseen sekä osallistua yhteisiä asioita koskevien asioiden päätöksen tekoon. Kaivarin Vintillä lapsia kannustetaan harrastuksiin ja niitä pyritään tukemaan aina mahdollisuuksien mukaan. (Lastensuojeluyksikkö Kaivarin Vintti perehdytysopas 2012.)

3 PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

1.1 Lastensuojelun laatutyön kehittämisprosessi

Palveluiden kehittäminen ei ole käytännön työn irrallinen tai rinnalla kulkeva osa-alue, vaan se on itsestään tärkeä osa työtä (Paasivirta 2012, 84). Mielestäni palveluiden kehittäminen tulisi olla jatkuva prosessi, jossa tasaisin väliajoin tarkastellaan tarjottavien palveluiden laatua. Menestyvän yksikön tulee olla valmis kehittämään palveluitaan ja pystyä mukautumaan tulevaisuuden haasteisiin. Sosiaalialan asiakkaiden tarvitseman erityisen tuen määrä on kasvanut ja haasteet ovat hyvin monimuotoisia. Lastensuojelun sijaishuollon yksiköiden on kyettävä vastaamaan myös uusiin lastensuojelu- ja sosiaalihuoltolain muutoksiin.

Kuntaliitto on toteuttanut kymmenen vuoden ajanjaksolla hankkeita, joiden tarkoituksena on ollut kehittää ja tutkia lastensuojelupalveluiden laatua. Vuosina 1999–2009 erityisasiantuntija Tupu Holma ja projektipäällikkö Sirkka Rousu ovat johtaneet asiantuntijaryhmiä ja muita yhteistyökumppaneita selvittämään perusteellisesti lastensuojelun laatua. Hankkeiden tuotoksena on julkaistu useita oppaita sekä työvälineitä käytännön työhön. (Holma 2009, 7-8.)

Myös uudessa sosiaalihuoltolaissa on otettu kantaa palveluiden kehittämiseen. Palveluita kehittäessä tulisi huolehtia siitä, että palveluiden avulla tuetaan vanhempia, huoltajia ja muita lasten hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä kasvatustehtävässä. Erityisesti on kiinnitettävä huomiota siihen, että lasten ja nuorten toivomuksiin ja tarpeisiin vastataan. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301 2:10§.)

Opinnäytetyössäni perehdyn lastensuojelun laatuun ja palveluiden kehittämiseen. Tutkimusten pohjalta olen rakentanut lastensuojeluyksikkö Kaivarin Vintille tulevia asiakaspalautelomakkeita, joiden avulla selvitetään yksikön tarjoamien lastensuojelupalveluiden laatua. Ennen asiakaspalautelomakkeiden kehittämistä on ollut tärkeää selvittää mitä laatu on ja mitä laadun vaatimuksia asetetaan

lastensuojelun sijaishuollon yksikölle. Ilman laadun kriteereihin perehtymistä on mahdotonta tietää mitä tietoa asiakaspalautelomakkeiden avulla tarkoitus selvittää.

3.1 Laadunhallinta ja sen merkitys

Laadunhallinta on koko organisaation toiminnan laatua korostava näkökulma, jossa toiminnan johtaminen, suunnittelu, arviointi ja parantaminen ovat vahvasti keskiössä. Laadunhallinta koostuu vastuista, tehtävistä, prosesseista ja toimintatavoista, joiden avulla organisaatio saavuttaa laatutavoitteet ja onnistuu toimintaan kohdistuvissa vaatimuksissa. Toimivalla laadunhallinnalla tuetaan organisaation toiminta-ajatuksen sekä strategioiden toteutumista ja vapautetaan voimavaroja kehittämiseen ja haasteisiin varautumiseen. (Rousu & Holma 2004, 8-9).

Laadunhallinnan suunnitelmien noudattamisella voidaan ennaltaehkäistä virheitä, jolloin välttyään niiden korjaamiseen kuluvalta ajalta. Hyvin suunnitellun ja toteutetun laadunhallinnan avulla yllättäviin ja joustavuutta vaativiin palvelutilanteisiin on helpompi mukautua. (Rousu & Holma 2004, 8-9). Lastensuojeluyksikkö Kaivarin Vintillä joustavuus ja mukautuminen ovat tärkeitä ominaisuuksia. Arkiset tilanteet voivat muuttua hyvinkin lyhyessä ajassa esimerkiksi, kun yksiköön sijoitetaan kiireellisesti uusia asiakkaita tai jos yksikössä olevien asiakkaiden tuen tarve kasvaa äkillisesti. Asiakkaiden muuttuviin tilanteisiin on kyettävä vastaamaan mahdollisimman pian ja tarkoituksen mukaisesti.

Organisaation laadunhallinta on varmalla pohjalla, kun toiminnalla on yhteinen perusta, asiakaskunnan odotukset ja tarpeet sekä toimintaan vaikuttavat muut vaatimukset tunnetaan, tavoitteiden saavuttamiseksi on riittävät edellytykset, palvelut on tehty näkyväksi ja mahdolliseksi arvioida, käytössä on yhteiset laadunhallinnan menettelytavat sekä yksikön dokumentointitavat ovat olemassa. Kuitenkin laatu on hallinnassa vasta silloin, kun kaikki osapuolet ovat sitoutuneet noudattamaan sovittuja periaatteita ja käytäntöjä, pystyvät arvioimaan pal-

veluiden vaikutuksia ja omia tuloksiaan sekä tekevät työtä asiakkaidensa edun puolesta. (Rousu & Holma 2004, 9-10).

3.2 Laatu, laatukriteerit ja arviointi

Palveluiden laadussa on kyse ominaispiirteistä, jotka vaikuttavat palvelun tai toiminnan kykyyn täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset. Jotta organisaatio pystyy täyttämään laadun vaatimukset, on sen selvitettävä ja huomioitava eri tahojen tarpeet. Lastensuojelupalveluiden laatuun eivät kohdistu odotuksia vain asiakkaat, heidän perheensä ja lähiyhteisönsä, vaan myös laajemmin eri tahot. Laadun kannalta on tärkeää huomioida palvelun tilaajan, ostajan tai rahoittajan asettamat vaatimukset ja taloudelliset ehdot, oman talon toimintalinjat ja johdon odotukset, ammattialan etiikka ja tietoperusta, tutkimuksien tuomat tiedot, kokemuseräiset tiedot hyvistä toimintatavoista, lait, asetukset ja suositukset sekä laadunhallinnan vaatimukset. Lastensuojelulle on laadittu myös laatukriteereitä, joissa näkyvät konkreettisesti palveluille asetetut odotukset ja vaatimukset. (Rousu & Holma 2004, 9-10).

Organisaatioiden, työyhteisöjen ja työntekijöiden laatuajattelun taustalla vaikuttavat yleensä yleiset laatutekijät, kuten esimerkiksi asiakaskeskeisyys, palveluiden saatavuus, luottamuksellisuus, oikeudenmukainen kohtelu ja henkilöstön ammattitaito. Laatukriteereiden tarkoituksena on pilkkoa tavoitteet ja periaatteet sekä tarkentaa laatuvaatimuksia, jotta pystytään tarkastelemaan aidosti laadun sisältöä. Laatukriteereiden avulla on mahdollista erotella ja havaita hyvä ja huono laatu. Kriteereitä on laadittu monenlaisia ja niitä voidaan laatia myös itse organisaation tarkoituksia varten. (Holma 2009, 17–18.)

Opinnäytetyössäni olen tarkastellut ja käyttänyt hyödyksi LapsiARVI-hankkeessa (2009) koottuja lastensuojelun laadun perusvaatimuksia eli LapsiARVI -kriteereitä. Hankkeessa kehitetyt kriteerit ovat syntyneet lastensuojelupalveluiden hankkijoista ja tuottajista koostuvasta asiantuntijaryhmästä. LapsiARVI -kriteereiden valmistelussa on otettu huomioon aikaisemmin kehitettyjä kriteereitä sekä laatua käsitteleviä prosesseja. Tarkastelemini kriteereihin on

vaikuttanut myös vahvasti lastensuojelulaki (L 417/2007). LapsiARVI -kriteerit koostuvat kolmesta pääalueesta: rakenne, prosessi ja tulos. Pääalueet jakautuvat alaryhmiin, jotka avataan vielä konkreettisin esimerkein. (Holma 2009, 21–22.)

LapsiARVI – kriteerit koskevat kaikkia lastensuojelupalveluita. Kriteerit asettavat jokaiselle toimijalle yhdenmukaiset perusvaatimukset palveluiden laadulle sekä niillä luodaan yhteinen pohja valvonnalle ja palveluiden laadun arvioinnille. LapsiARVI – kriteerit ovat hyödyksi palveluiden hankinnassa ja kilpailutuksessa, kun lastensuojeluyksikkö rakentaa laatukäsikirjaa tai omavalvontasuunnitelmaa tai, kun lastensuojelupalveluita arvioidaan ja valvotaan. (Holma 2009, 35–36, 47–48.) Lastensuojelun sijaishuollon palveluita valvoo ja arvioi lapsen sijoituksesta vastaavan sosiaalityöntekijän lisäksi, sijoittaja- ja sijoituskunta, aluehallintovirasto sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira (Lastensuojelun käsikirja 2016).

LapsiARVI-kriteereitä voidaan hyödyntää eri palvelun laadun arviointimenetelmissä. Palveluiden laatua voidaan arvioida itsearviointilla, sisäisenä arviointina ja auditointina, vertaisarviointilla tai ulkoisena arviointina ja auditointina. Itsearviointissa työntekijä tarkastelee systemaattisesti omaa ja työyhteisön toimintaa tai toimintakäytäntöjä. Arvioinnin avulla nostetaan esille ongelmia ja näkymättömiä käytäntöjä sekä tuetaan yksilö- ja yhteisötasolla tapahtuvaa oppimista, toiminnan kehittämistä ja arviointia. Itsearviointin kautta saadaan esille työyhteisön jäsenten arvot ja mielipiteet sekä motivoidaan sitoutumaan toimintaan ja sen kehittämiseen. LapsiARVI-kriteereiden vaatimuksien toteutumista organisaatiossa voidaan analysoida esimerkiksi SWOT – analyysin avulla. Tärkeintä itsearviointissa on kuitenkin pysähtyä pohtimaan työyhteisön kanssa työtä, sen tarkoitusta sekä palveluiden toteuttamista. (Holma 2009, 38–39.)

Sisäisellä arvioinnilla selvitetään ja varmistetaan, että toiminnot toteutuvat niin kuin on yhdessä sovittu. Sisäinen arviointi voi olla tarkempaa itsearviointia tai toimintojen objektiivisempaa tarkastelua, jossa organisaation toisen kohteen henkilökunta suorittaa sisäisen auditoinnin. Auditointi toimii johdon tukena ja

työvälineenä. Sen avulla saadaan näyttöä siitä, että organisaation asettamat vaatimukset täytetään kaikissa toiminnoissa. Auditoinnin avulla voidaan tehdä päätelmiä toimintatapojen käytännöllisyydestä sekä varmistetaan, että toiminta tapahtuu lakien puitteissa. Sisäistä auditointia käytetään erityisesti silloin, kun käytössä olevaa laadunhallintaa ylläpidetään ja kehitetään. (Holma 2009, 39–42.)

Auditointi menetelmää voi käyttää myös yksikön johto tai organisaatiosta riippumaton taho. Tarkoituksena on selvittää ovatko organisaation toiminnot ja niihin liittyvät tulokset suunniteltujen järjestelyjen mukaiset, toteutetaanko ne tehokkaasti ja ovatko ne soveltuvia tavoitteiden saavuttamiseksi. Ulkoista auditointia käytetään esimerkiksi silloin, kun kunta hankkii yksityiseltä tuottajalta sijaishuollon palveluita tai kun arvioidaan tulisiko yksikölle myöntää sertifikaatti (ISO 9001), laaduntunnustus (SHQS) tai laatupalkinto (EFQM). (Holma 2009, 45.)

Vertaisarvioinnilla tarkoitetaan saman ammattikuntaan kuuluvien kesken tapahtuvaa työkäytäntöjen ja työmenetelmien arviointia ja parantamista. On todettu, että pelkästään keskustelu kollegan kanssa voi auttaa näkemään asioita eri tavoin. Vertailu perustuu ennalta sovittuihin kysymyksiin tai aihealueisiin, joita tarkastellaan arviointikriteereiden ja ammatillisen kokemuksen kautta. Vertaisarviointi voi tapahtua esimerkiksi vertaiskäyntien avulla. Jokaisen eri arviointitavan jälkeen on tärkeää arvioinnin raportointi. (Holma 2009, 42–44.)

Palveluiden laadun tärkein arvioija ei ole palveluiden tuottaja tai valvoja, vaan palveluiden käyttäjä eli asiakas. Ei riitä, että organisaatiossa toteutetaan itsearviointia ja vertaisarviointia tai hankitaan ulkoinen arvioija tarkastelemaan toimintaa. Tarpeellista on kuulla lapsen, nuoren ja perheen kannanotto. LapsiARVI – kriteerit on hyvä ottaa huomioon asiakaspalautelomakkeita suunniteltaessa. (Holma 2009, 47.)

3.3 Dokumentointi lastensuojelun sijaishuollon yksiköissä

Yksi laadunhallinnan kannalta tärkeä laatukriteeri on, että palveluntarjoaja organisaatiolla on toiminnan ohjauksen, seurannan ja arvioinnin tukena sekä tarkastuksia varten tarvittavat dokumentit ja dokumentointikäytännöt (Rousu & Holma 2004, 10). Asiakkaiden kannalta merkittäviä asiakirjoja ovat asiakasdokumentit, joiden perusteella tehdään heitä koskevia tulkintoja ja päätöksiä (Kääriäinen, Leinonen & Metsäranta 2006, 8). Työntekijän ja työharjoittelijan roolissa olen havainnut, että asiakkaita koskevia päätöksiä tekevät usein he, jotka eivät ole päivittäisessä yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Tämän vuoksi sijaishuollon palveluissa on tärkeää, että lapsen sijoituksesta vastaavalle sosiaalityöntekijälle toimitetaan säännöllisesti asianmukaiset raportit, joissa käy ilmi lapsen ajankohmainen tilanne. Sosiaalityöntekijälle muodostuu asiakastapaamisten, palaverien ja eri toimijoiden kautta saatujen dokumenttien avulla kokonaiskuva ja – käsitys koko perheen tilanteesta. Muun muassa tämän vuoksi dokumenteissa olevien tietojen tulee olla virheettömiä, tarpeellisia eikä niissä saa olla tilaa väärälle tulkinnalle. (Kääriäinen ym. 2006, 9.)

Asiakirjojen avulla työ tehdään näkyväksi ja tarkasteltavaksi. Tukitoimien toimivuutta on mahdotonta seurata, ellei tehtyä työtä ole kirjattu. Kirjaamattomasta työstä katoavat tarpeelliset yksityiskohdat, jolloin tukitoimien määrästä ja sisällystä ei ole yhteisesti arvioitavaa ja jaettavaa tietoa. Dokumentointi helpottaa työn suunnittelua ja arviointia sekä vähentää työntekijän kuormitusta. Dokumentointi on aikaa vievää, kuitenkin asioiden ylös kirjaaminen vapauttaa työntekijän ajattelun muuhun toimintaan. Hyvillä dokumentointikäytännöillä turvataan myös työntekijän ja asiakkaan asemaa ja oikeuksia. (Kääriäinen ym. 2006, 9.) Lastensuojeluyksikkö Kaivarin Vintillä kirjattavia asiakirjoja ovat muun muassa asiakassuunnitelmat, hoito- ja kasvatussuunnitelmat, päivittäiset asiakaskertomukset, ja sosiaalityöntekijöille lähetettävät viikkoraportit.

Sosiaalialan dokumentointikäytännöt ovat kirjavita. Jokaisen kirjaajan teksteihin vaikuttavat hänen oma arvomaailma ja ajattelu. Dokumentoiija tekeekin jatkuvasti valintoja siitä mitä huomioita on tarpeellista kirjata. Kirjauksiin vaikuttaa

myös asiakkaan aikaisemmat tekstit sekä lakitekstit. Asiakastyön dokumentit ovat valikoituja kertomuksia tehdystä työstä ja ne sisältävät tietoja, jotka on arvioitu tärkeiksi asiakassuhteen kannalta, asiakkaan elämän kannalta, työn tekemisen kannalta tai jostain muusta syystä. (Kääriäinen ym. 2006, 10.) Kirjaaja joutuu usein hankkimaan dokumentointiosaamisensa itsenäisesti työn ohella. Tällöin on riski toistaa asiakirjojen aikaisempien kirjaajien virheitä, puutteita tai tyylejä. (Kääriäinen ym. 2006, 20.)

Asiakirjojen tekstin tulisi olla selkeää ja ymmärrettävää sekä niissä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksyttyjä käsitteitä ja lyhenteitä (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254 2:6§). Asiakirjat ovat tarkoitettu ensisijaisesti kirjoitettavaksi asiakkaille, jonka vuoksi tekstin tulee olla konkreettista, käytännön läheistä ja ymmärrettävää (Kääriäinen ym. 2006, 22). Aikaisemmin sosiaalihuollossa dokumentointiosaamisen järjestelmällistä kehittämistä on hankaloittanut yksiselitteisen lainsäädännön puute. Asiakirjojen laatimista on pidetty ammatilliseen osaamiseen itsestäänselvyyttenä kuuluvana osana. Vuonna 2015 astui voimaan laki sosiaalihuollon asiakirjoista, jonka tarkoituksena on toteuttaa yhdenmukaisia menettelytapoja käsiteltäessä sosiaalihuollon asiakasta koskevia tietoja (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254 1:1§).

Asiakas tulisi mahdollisuuksien mukaan ottaa osaksi dokumentointia. Lisäksi asiakkaalle tulisi kertoa hänen oikeutensa vaatia asiakirjoihin tarvittaessa oikeuksia ja saada muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta itselleen häntä koskevat asiakirjat. Asiakkaan osallistaminen asiakirjojen laadintaan lisää dialogisuutta, antaa asiakkaalle mahdollisuuden selittää ja muokata asiakirjoihin tulevia tietoja sekä lisää asiakkaan sitoutumista yhteistyöhön. (Kääriäinen ym. 15, 23.)

Aluehallinnon viranomaiset tekivät marraskuussa 2015 Kaivarin Vintille ennalta ilmoittamattoman ohjaus- ja valvontakäynnin. Aluehallintoviraston tehtävänä on valvoa sijaishuoltopaikan toimintaa ja seurata toimintaa omasta aloitteestaan tapahtuvien tarkastuskäyntien avulla (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417 79§, 80§). Aluehallinnon tarkastuksen raportissa Kaivarin Vintin dokumentointikäy-

täntöihin kehoitettiin tekemään muutoksia. Aikaisemmin lastensuojeluyksikön dokumentointivälineenä toimi raporttivihko. Aluehallintaviraston vahvan suosituksen vuoksi päivittäiset raportoinnit kirjataan nykyisin sähköiseen Nappula-järjestelmään. Dokumentointikäytäntöjen ja niiden laadun yhdenmukaisuuden vuoksi yksikön työntekijöille on suunnitteilla lisäkoulutusta. (Aluehallintovirasto 23.11.2015, Ohjaus- ja valvontakäynnin kertomus/pöytäkirja.)

Palveluiden laadun, asiakkaiden ja toimijoiden turvallisuuden sekä asianmukaisen palveluiden varmistamiseksi sosiaalihuollon toimintayksiköiden on laadittava omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma on dokumentti, jonka avulla voidaan seurata ja kehittää palveluiden laatua. Vuonna 2014 joulukuussa voimaan astuneessa uudessa sosiaalihuoltolaissa säädöksiä omavalvontasuunnitelmasta muutettiin. Aikaisemmin yksityisten sosiaalipalveluiden tuottajia on veloitettu laatimaan omavalvontasuunnitelma. Vuonna 2015 voimaan astuneessa laissa velvollisuutta laajennettiin koskemaan myös julkisten sosiaalihuollon palveluiden tuottajia. (Sosiaalihuoltolaki 20.12.2014/1301 5:47§; Valvira 2014.)

Omavalvonnan asiakirjoissa tulee käydä ilmi yksikön palveluketjujen toiminta- ja menettelyohjeet sekä niiden toteuttamisen seuranta. Suunnitelmaan kirjataan menettelytavat riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi sekä korjaamiseksi. Omavalvontasuunnitelma on julkinen dokumentti, jonka toteutumista on seurattava säännöllisesti. Toiminnan kehittämistä varten sosiaalihuollon asiakkailta sekä toimintayksikön henkilökunnalta on kerättävä säännöllisesti palautetta. Opinnäytetyöprosessin aikana myös lastensuojeluyksikkö Kaivarin Vintin omavalvontasuunnitelmaa laadittiin. Projektityönä kehittämäni asiakaspalautelomakkeet ovat merkittävässä roolissa yksikön omavalvontasuunnitelmaa rakentaessa. (Sosiaalihuoltolaki 20.12.2014/1301 5:47§; Valvira 2014.)

4 PROJEKTITYÖ JA SEN TOTEUTUS

4.1 Aiheen valinta

Olen pohtinut opinnäytetyöni aihetta jo opintojeni alkuvaiheesta lähtien. Aloitin sosionomi opintoni, koska olen aina ollut kiinnostunut niin perheiden, lasten, kuin nuortenkin kanssa tehtävästä työstä. Hakeutuessani opiskelemaan tiesin, että haluan suuntautua lapsiin ja nuoriin sekä lastensuojeluun. Pohdin pitkään, että opinnäytetyöni tulisi liittymään päihdeperheisiin ja lasten omaksumiin rooleihin päihdeperheissä. Aihe tuntui kuitenkin lopulta liian laajalta opinnäytetyönä tehtäväksi.

Aloitin sijaisena lastensuojeluyksikössä Kaivarin Vintillä elokuussa 2015. Oltuani hetken töissä, kysyin yksikön vastaavalta esimieheltä, olisiko heillä tarvetta opinnäytetyönä tehtävälle työlle. Esimies kertoi, että heillä oli tullut palaverissa puheeksi, ettei Kaivarin Vintillä ole käytössä asiakaspalautelomakkeita. Aihe kuulosti minusta mielenkiintoiselta. Halusin tehdä opinnäytetyön, jolle on vahva tarve työkentällä. Myöskään Kemin kaupungin nuorisokoti Jukolassa ei ole valmiina asiakaspalautelomakkeita. Tarkoituksenani on suunnitella lomakkeet yleisluontoisiksi ja helposti muokattavaksi, että myös nuorisokoti voi ottaa ne halutessaan käyttöönsä.

Itse täytettävien kyselyiden lisäksi on olemassa useita menetelmiä kerätä tietoa, kuten esimerkiksi eri tavoin suoritettut haastattelut tai tietokoneavusteisilla ohjelmilla kerätyt tiedot. Lastensuojeluyksikkö halusi menetelmäksi asiakkaan itse täytettävät asiakaspalautelomakkeet. Ahola (2007) kertoo artikkelissaan Tourangean, Ripsin ja Rasinskin (2000) esittämät kolme aineistojen laatuun yhteydessä olevaa psykologista tekijää eri menetelmiä käytettäessä: menetelmään liittyvä persoonattomuuden kokemus, menetelmän tuottama kognitiivinen rasitus ja menetelmään liittyvä legitimizeetti. Valitun menetelmän avulla tuotettuun aineistoon vaikuttavat edellä mainitut kolme tekijää.

Toisin, kuin haastattelussa lomakkeisiin itse vastaamalla asiakas saa etäisyyttä yksikön työntekijöihin, jolloin voidaan olettaa, että persoonattomuuden kokemuksen avulla asiakas uskaltaa kertoa avoimemmin oikean mielipiteensä palveluiden laadusta. Lomakkeen itse täyttäminen aiheuttaa kuitenkin asiakkaalle kognitiivisia vaatimuksia lukemiselle, ohjeiden seuraamiselle ja numeroiden tunnistamiselle. Kaivarin vintin asiakkaat ja huoltajat ovat kognitiivisilta kyvyiltään hyvin monitasoisia. Lomakkeen suunnittelussa on tällöin kiinnitettävä huomiota siihen, että lomake etenee loogisesti, kysymykset ovat selkeitä ja helposti ymmärrettäviä sekä niihin vastaaminen on helppoa.

Mitä tärkeämmäksi asiakas kokee palautteenannon, sitä enemmän hän panostaa lomakkeeseen vastaamista. Olettamuksena on, että sijoitukset ovat perheille merkittävä asia, minkä vuoksi palvelun laadulle saatetaan asettaa korkeammat odotukset. Tällöin asiakkaat haluavat myös antaa palautetta laadusta. Asiakaspalautetta halutaan kerätä säännöllisesti, minkä vuoksi asiakaspalautelomakkeet ovat pitkällä tähtäimellä käytännöllisin valinta. (Ahola 2007, 53–55.)

4.2 Projekti ja tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyöni on toiminnallinen työelämälähtöinen projektityö, jossa on myös laadullisen tutkimuksen piirteitä. Projekti määritellään tavoitteelliseksi, tietyn ajan kestäväksi prosessiksi, joka voi olla osa suurempaa hanketta tai tähdätä tiettyyn rajattuun kertaluonteiseen tulokseen (Vilka & Airaksinen 2003, 49). Opinnäytetyöni projektityönä oli kehittää Kaivarin Vintille pitkäaikaiseen käyttöön tulevat asiakaspalautelomakkeet. Tarkoitukseni ei ollut selvittää lastensuojeluyksikön tarjoamien palveluiden laatua, vaan luoda yksikön käyttöön tuleva toimiva työväline laadun selvittämiseen. Tämän vuoksi analysoin opinnäytetyössäni asiakaspalautelomakkeiden toimivuutta, enkä kysymyksistä saatuja vastauksia. Toiminnallisessa opinnäytetyössä ei ole tarpeenmukaista esitellä tutkimuskysymyksiä eikä tutkimusongelmaa, mutta kysymysten asettelun avulla voidaan täsmentää mikä projektin tarkoituksena on (Vilka & Airaksinen 2003, 30). Opinnäytetyöni aikana selvitän millainen on toimiva asiakaspalautelomake ja miten lomakkeiden vastausprosentti saadaan mahdollisimman korkeaksi.

Projektityyppisessä opinnäytetyössä on projektisuunnitelman lisäksi tarpeellista esittää väliraportti ja loppuraportti. Projektisuunnitelmassa esitetään projektin tausta ja lähtötilanne, projektin tarkoitus, tavoite ja rajaukset sekä projektin kohderyhmä. Projektisuunnitelmassa tulee esittää myös tehtävänjako, aikataulu, käytettävissä olevat resurssit, riskit sekä työskentely- ja raportointitapa. (Vilkkä, Airaksinen 2003, 48–50.) Opinnäytetyöni projektisuunnitelmana on toiminut opinnäytetyösuunnitelma, jossa olen tarkoin määritellyt yllä olevat asiat. Olen toimittanut opinnäytetyösuunnitelman Kemin kaupungin sosiaalityönjohtajalle anoessani tutkimuslupaa.

Esittelen opinnäytetyössäni prosessin aikataulun, vaiheet sekä osakokonaisuudet, jotka olen myös tiivistänyt taulukkomuotoon (Taulukko 1). Projektin aikana olen tiedottanut ohjaajia ja työyhteisöä projektin etenemisestä sekä väliarvioinut projektia lomakkeiden ensimmäisen esitestauksen jälkeen. Projektin loppuraporttina esitän opinnäytetyöni ja luovutan sen lastensuojeluyksikölle valmiiden asiakaspalautelomakkeiden lisäksi. Lopuksi arvioin yhdessä lastensuojeluyksikön henkilökunnan kanssa projektini onnistumista.

Opinnäytetyössäni olen käyttänyt laadullisten tutkimusmenetelmien keinoja selvittäessäni kehittämieni asiakaspalautelomakkeiden toimivuutta. Toiminnallisissa opinnäytetöissä tutkimuksellisia menetelmiä ei ole välttämätöntä käyttää, sillä opinnäytetyö voi niiden myötä kasvaa liian mittavaksi ja kohtuuttoman laajaksi. Menetelmien käyttö on perusteltua esimerkiksi silloin, kun tarvitaan lisää tietoa toiminnallisen opinnäytetyön toteutustavan suunnittelua varten tai esimerkiksi tilanteissa, joissa vain selvityksen avulla voidaan varmistaa opinnäytetyönä tehdyn toiminnallisen työn lopullinen muoto.

Laadullisten tutkimusmenetelmien käyttö oli opinnäytetyössäni tarpeellista. Asiakaspalautelomakkeiden esitestauksen havainnointien ja haastatteluiden avulla suunnittelemani asiakaspalautelomakkeista tuli toimivia ja tarkoituksenmukaisia. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkimuskäytäntöjä käytetään perustasolla sekä aineistoa ei ole aina välttämätöntä analysoida yhtä tarkasti ja järjestelmällisesti, kuin tutkimuksellisessa opinnäytetyössä. Asiakaspalautelo-

makkeiden suunnittelun apuna käytin kvantitatiivisia lomaketutkimusmetodologeja. (Vilkkä, Airaksinen 2003, 56–58, 63–64.)

Taulukko 1. Opinnäytetyöni aikataulu ja vaiheet

OPINNÄYTETYÖNI AIKATAULU JA VAIHEET	
Syksy 2015	Aiheen valinta
	Aihealueeseen tutustuminen
	Tapaaminen Kaivarin Vintin esimiehen kanssa
	Toimeksiantosopimus
	Tapaaminen ohjaavien opettajien kanssa
	Aiheen rajaaminen
	Tutkimussuunnitelman teko
Alkupalvi 2015	Tutkimusluvan anominen
	Asiakaspalautelomakkeiden suunnittelu
	Tutkimussuunnitelmaseminaari
	Tapaaminen Kaivarin Vintin esimiehen kanssa
	Asiakaspalautelomakkeiden esittely henkilökunnalle
	Asiakaspalautelomakkeiden muokkaus
Kevät 2016	Asiakaspalautelomakkeiden esitestaus
	Opinnäytetyön kirjallisen raportoinnin aloitus
Kevät 2016	Tapaaminen ohjaavien opettajien kanssa
	Teoriaan syvempi tutustuminen
	Aineiston analyysi ja kirjoittaminen
	Asiakaspalautelomakkeiden muokkaus
Kesä 2016	Asiakaspalautelomakkeiden toinen esitestaus
	Toisen esitestauksen raportointi
Syksy 2016	Lomakkeiden viimeistely
	Kirjallista raportointia
	Opinnäytetyön viimeistely
Alkupalvi 2016	Valmiiden asiakaspalautelomakkeiden luovutus Kaivarin Vintin käyttöön
	Opinnäytetyöseminaari
	Kypsyysnäyte
	Valmistuminen

4.3 Asiakaspalautelomakkeiden suunnittelu

Aloitin opinnäytetyöni toiminnallisen osuuden suunnittelemalla yksikön käyttöön tulevat asiakaspalautelomakkeet. Lomakkeiden suunnittelua varten tutustuin laajasti muihin samankaltaisiin opinnäytetöihin, lastensuojelu- ja sosiaalihuoltolakiin sekä lastensuojelun laatukriteereihin. Tapasimme myös Kaivarin Vintin vastaavan esimiehen kanssa ja keskustelimme siitä, mitä ajatuksia minulla oli itselläni ja minkälaisia toiveita heillä oli lomakkeiden suhteen. Projektityössä on tärkeää, että jo suunnitteluvaiheessa mukana olisivat työelämän edustaja, ohjaaja ja opinnäytetyön tekijä (Vilkkä & Airaksinen 2003, 49). Tapaamisessa näytin esimerkkejä aiemmin tehdyistä samankaltaisista lomakkeista ja pohdimme yhdessä lomakkeiden käyttötarkoitusta, tarpeellisia kysymyksiä sekä ulkoasua.

Opinnäytetyön, kuten muidenkin akateemisten kirjoitusten taustalla vaikuttavat aiheen aikaisemmat tutkimukset ja asiatekstit. Aihealueeseen monipuolisesti tutustuminen mahdollistaa sen, että kirjoittaja oppii aikaisemmin tehdystä ja pystyy löytämään niistä elementtejä omaan työhönsä. Ei ole kuitenkaan tarkoituksen mukaista toistaa aikaisempia töitä, vaan kehittää ja suunnitella uutta. (Uljas-Rautio 2010, 155). Ennen lomakkeideni suunnittelua vertailin ja analysoin aikaisemmin tehtyjä asiakaspalautelomakkeita (Taulukko 2). Analysoinnin avulla löysin lomakkeiden toimivia ja epäkäytännöllisiä osia, joiden avulla hahmottelin tulevia asiakaspalautelomakkeitani.

Taulukko 2. Opinnäytetöiden asiakaspalautelomakkeiden analysointi

Samankaltaisten lomakkeiden toimimattomat ja toimivat asiat		
Opinnäytetyö ja tekijä	-	+
<p>Laatu lastensuojelun si- jaishuollossa</p> <p>Ahola, L & Iljäs, J</p>	<ul style="list-style-type: none"> – yleisluontoiset kysymykset – sama lomake lapsille ja nuorille – kysymys ja vastausvaihtoehdot ”hyppivät” – skaalavastauksien merkitystä ei ole avattu (esim. 5 kiitettävä, 1 huono) 	<ul style="list-style-type: none"> – lomakkeen alussa selkeästi kerrottu lomakkeen käyttäjäorganisaatio ja kenelle lomake suunnattu – kysymykset jaoteltu aihepiireittäin
<p>Rakkautta, rajoja, ruokaa ja rytmiä, laatukäsikirja ammatilliselle perhekodille</p> <p>Kivilahti, V & Silvennoinen V</p>	<ul style="list-style-type: none"> – niukat vastausvaihtoehdot (kyllä-ei) – viimeistelemättömän näköinen ulkoasu – niukat kysymykset, – ei selkeää jaottelua aihepiireittäin 	
<p>Asiakaspalautekysely Tutkinta-asemalle, asiakaspalautejärjestelmän luominen lastensuojelun arviointi- ja vastaanottoyksikköön</p> <p>Rajavaara, N & Seppälä, S</p>	<ul style="list-style-type: none"> – sekavan näköinen lomake – valmiiksi sanoitetut vastaukset – vähän tilaa avoimien kysymyksien vastaamiseen – ahdas asettelu 	<ul style="list-style-type: none"> – selkeät täyttöohjeet – kattavat kysymykset – kysymykset jaoteltu aihepiireittäin
<p>Polku kohti laatua, nuorten palautelomakkeen kehittämistyö lastenkoti Kotirauhalle</p> <p>Lehto, L</p>	<ul style="list-style-type: none"> – lomakkeessa ei ilmoiteta selkeästi kenelle se on suunnattu – valmiiksi sanoitetut vastausvaihtoehdot – niukat kysymykset – kysymyksiä ei ole jaoteltu aihepiireittäin 	<ul style="list-style-type: none"> – selkeät vastaamisohjeet
<p>Asiakaspalautelomakkeen laatiminen lastenkoti Villa katajaan</p> <p>Saarni, P</p>	<ul style="list-style-type: none"> – paljon kaksoiskysymyksiä – sanalliset vastausvaihtoehdot eivät ole aina oikeassa muodossa 	<ul style="list-style-type: none"> – kysymykset jaoteltu aihepiireittäin – skaalavastaukset avattu sanoin – yksinkertainen täyttää – monipuoliset kysymykset
<p>Asiakastyytyväisyys Kokolan perhepalveluiden palvelumuotoilun osana</p> <p>Pöyhönen, A</p>	<ul style="list-style-type: none"> – epäselvä ulkoasu – palautelomakkeen asiakasryhmää ei ole selkeästi ilmaistu – taustaorganisaatio ei tule esille – vähän tilaa avoimille vastauksille 	<ul style="list-style-type: none"> – skaalavastaukset avattu alussa sanallisesti

Lomakkeiden suunnittelun tärkeimmät vaiheet ovat käsitteellistäminen, lomakkeen laadinta sekä tiedonkeruumenetelmän ja tutkittavien valinta. Lomakkeen suunnittelussa lähtökohtana on tavoite eli mitä lomakkeen avulla halutaan selvittää (Ahola 2007, 50). Asiakaspalautelomakkeiden kysymyksien muodostuksen ensimmäisessä vaiheessa mietin perusteellisesti mitä lomakkeeseen tulevilla kysymyksillä halutaan tutkia ja saavuttaa.

Keskustelin Kaivarin Vintin vastaavan esimiehen kanssa, mistä palvelun laatuun liittyvistä asioista heillä on tarvetta saada tietoa. Tärkeimpiä selvitettäviä asioita oli omaohjaaja käytännön toimivuus ja henkilökunnan riittävä mitoitus. Omaohjaaja toimintaa ollaan kehittämässä. Kehittämisen avulla omaohjaajan tehtävänkuva selvennetään ja tuodaan työntekijöille sekä asiakkaille entistä enemmän näkyväksi. Henkilökunnan riittävä mitoitus on ollut myös usein puheenaiheena. Vuoden 2015 syksy oli hyvin kiireellistä aikaa. Sijoituksessa oli toistuvasti paljon huomiota ja perushuolenpitoa tarvitsevia pieniä lapsia, jonka vuoksi sijaisia oli jatkuvasti lisätyövoimana. Henkilökunnan mitoitus onkin paljon riippuvainen sijoitettujen tarvitsemasta tuesta.

Esimiehen ja henkilökunnan antamien ehdotusten lisäksi muodostin kysymyksiä LapsiARVI-kriteereiden (2009), lastenoikeuksien sekä lastensuojelulain avulla. Erityisesti LapsiARVI-kriteereissä on tarkkaan määritelty perusvaatimukset laadukkaiden lastensuojelupalveluiden toteutumiselle. Tarkasteltavien aiheiden käsitteillä, niiden perusteellisella ajattelulla sekä operationalisoinnilla muodostin subjektiivisia kysymyksiä, joiden avulla pystytään selvittämään asiakkaiden ja heidän huoltajiensa mielipiteitä siitä, toteutuvatko kyseiset perusvaatimukset Kaivarin Vintillä. Kysymyksillä on suuri merkitys. Lomakkeen kysymyksien tulee merkitä jokaiselle vastaajalle samaa, vastaajien tulee osata vastata kysymyksiin sekä kysymysten tulee mitata sitä mitä niiden on tarkoituskin (Ahola 2007, 56).

Tutkija Belson (1981) on havainnut, että kysymyksien ymmärrettävyyttä haittaavat yleisimmin kuusi seikkaa: kaksi kysymystä esitellään yhtenä, kysymykset sisältävät paljon merkitykseltään tärkeitä sanoja, kysymykset sisältävät täsmen-tävän määrittelyn, kysymykset sisältävät monta asiaa, kysymykset sisältävät

vaikeita ja tuntemattomia sanoja sekä kysymykset sisältävät vastausohjeita. Asiakaspalautelomakkeiden suunnittelussa olen pyrkinyt välttämään ymmärtävyyttä haittaavia piirteitä. Joissakin kysymyksissä on kuitenkin ollut tarkoituksen mukaista antaa lisäohjeita kysymyksiin vastaamiseen tai avata kysymyksessä ollutta yläkäsitettä esimerkein. Kysymyksissä olleita termejä olen pelkistänyt mahdollisuuksien mukaan, enkä ole esittänyt lomakkeissa kaksoiskysymyksiä.

Kehittäessäni asiakaspalautelomakkeita kiinnitin paljon huomiota siihen, että lomakkeiden ulkoasu on selkeä, huoliteltu ja kohtuullisen pituinen. Lomakkeeseen vastaamista ohjaavat lomakkeen kielen lisäksi myös lomakkeen graafinen ulkoasu, sillä vastaaja kiinnittää ensimmäisenä huomionsa lomakkeen pituuteen sekä ulkoasuun (Ahola 2007, 61; KvantiMOTV 2010). Lomakkeessa olevat kysymykset ovat merkittävässä roolissa. Kuitenkaan kysymyksillä ei ole merkitystä, jos vastaaja ei osaa tai jaksa vastata niihin huonon kysymystenasettelun, ulkoasun tai kyselyn laajuuden vuoksi. Lomakekyselyn vastausajan kesto ei saisi ylittää yli 15–20 minuuttia (KvantiMOTV 2010).

Lomakkeen hyvä layout edistää lomakkeen käytettävyyttä sekä vastaajalle että haastattelijalle ja lisää asiakkaan motivaatiota sekä lomakkeella kerätyn tiedon luotettavuutta (Ahola 2007, 61). Kehittämäni lomakkeen selkeyden vuoksi kysymykset etenevät loogisesti ylhäältä alaspäin sekä ne ovat järjestelty aihepiireittäin ja rajattu lokeroihin yksittäin tai teemoittain. Lomakkeen kysymysjärjestely voi vaikuttaa sillä saatuihin tuloksiin. Kysyessä sensitiivisiä kysymyksiä aiheutta tulisi lähestyä vähitellen ja mahdollisimman neutraalisti (Ahola 2007, 61; Kananen 2010, 92–93).

Suunnittelemani asiakaspalautelomakkeiden kysymysten joukossa oli myös sensitiivisiä kysymyksiä, jotka sijoitin lomakkeiden loppuosaan ja aloitin lomakkeet mahdollisimman neutraaleilla kysymyksillä koskien esimerkiksi lastensuojeluyksikön tilojen siisteyttä ja toimivuutta. Kaikkien asiakaspalautelomakkeiden kysymykset eivät ole samassa järjestyksessä, eikä kaikissa lomakkeissa ole täysin samoja kysymyksiä. Jotta lomakkeiden layout on selkeä, vaihtelee kysymysten kohta joissain määrin, myös kysyttävät asiat voivat vaihdella riippuen

siitä kysytäänkö asioita esimerkiksi perhesijoituksessa olleiden, huoltajan vai asiakkaana olleen lapsen tai nuoren näkökulmasta.

Kaivarin Vintin asiakkuudet ovat hyvin monimuotoisia ja sen vuoksi olikin haastavaa luoda asiakaspalautelomakkeet, jotka soveltuvat jokaiselle asiakasryhmälle. Kaivarin Vintille voidaan sijoittaa avohuollon tukitoimenpiteenä tai kiireellisenä sijoituksena lapsia, nuoria sekä perheitä. Koska asiakkuudet ovat hyvin heterogeenisiä, päätin tehdä neljä erilaista lomaketta. Lomakkeiden kohderyhmät ovat noin 6-10 -vuotiaat lapset, noin 11–17 -vuotiaat varhaisnuoret ja nuoret, lasten ja nuorten huoltajat sekä perhesijoituksessa olleet. Kaikissa lomakkeissa on samankaltaisia kysymyksiä, jotta vastauksien vertailtavuus olisi mahdollista.

Lomakekysely eroaa arkipäivän keskusteluista. Lomakekysymyksien keskeinen tarkoitus on tuottaa valittujen henkilöiden vastauksia samaan kysymykseen, jotta vastaukset on mahdollista esittää tilastotaulukkona (Ahola 2007, 56–57). Vertailtavuuden vuoksi valitsin lomakkeideni vastausvaihtoehtoiksi skaalavastaukset. Nuorten lomakkeissa skaalavastaukset ovat sanallisesti avattu joka kysymyksen jälkeen ja jokaisen kysymyksen jälkeen on mahdollisuus tarkentaa antamaansa skaalavastausta myös sanallisesti. Pienten lasten lomakkeissa on kyllä-ei vastausvaihtoehdot.

Lomakkeen vastausvaihtoehdot tulee suunnitella niin, että niiden avulla voidaan erotella vastaajien mielipiteitä (Ahola 2007, 58). Mielestäni numeraalinen skaala-asteikko 1-3 ei ole riittävä erottelemaan lastensuojeluyksikön asiakkaiden mielipiteitä palvelun laadusta, joten valitsin vaihtoehtoisesti skaala-asteikoksi 1-5. Asiakaspalautelomakkeiden ohjeistuksessa avasin vastaukset sanallisesti: numero 5 tarkoittaa kiitettävää, 4 hyvää, 3 en osaa sanoa, 2 kohtalaista, 1 huonoa.

4.4 Asiakaspalautelomakkeiden esitestauksen tarkoitus ja kohderyhmä

Lomakkeiden suunnittelun olennainen osa on niiden testaus kohderyhmällä (Ahola 2007, 64). Opinnäytetyöni toiminnallisessa osiossa testasin kehittämiäni

asiakaspalautelomakkeita asiakkailla sekä heidän huoltajillaan sijoitusjakson päätyttyä. Asiakaspalautteiden testaajaryhmän otanta muodostui luonnollisesti vuonna 2016 päättyneistä sijoituksista. Silloin, kun tutkittavia henkilöitä on vähän, ei otoksen poimintaa tarvita, vaan tiedot voidaan kerätä kaikilta (Ahola 2007, 55).

Lomakkeiden esitestauksen ensimmäisessä vaiheessa Kaivarin Vintillä päättyi kaksi perhesijoitusta, kolme pienen lapsen sijoitusta ja yhden kouluikäisen lapsen sijoitus. Näistä sijoituksista asiakaspalautelomakkeiden testaukseen osallistui yhden perhesijoituksessa olleen perheen huoltajat, yksi kouluikäinen lapsi ja hänen huoltajansa sekä yksi alle kouluikäinen lapsi. Otannan kadon syitä olivat: oma sairastumiseni ja yhtäaikainen työharjoittelu, kielimuuri sekä lasten pienet iät.

Ennen sijoituksien päättymistä pyysin kasvotusten jokaista, paitsi yhtä vastaajaa osallistumaan asiakaspalautelomakkeiden esitestaukseen ja kerroin heille avoimesti opinnäytetyöstäni ja työni kehittämistehtävästä. Kasvokkain kohtaaminen oli käytännön syistä mahdollista. Vastaajat asuivat sillä hetkellä vielä lastensuojeluyksikössä ja heidän huoltajansa vierailivat säännöllisesti. Yhtä vastaajaa en tavoittanut henkilökohtaisesti, joten toimitin vastauslomakkeen lapsen mukana kotilomalle.

Annoin jokaiselle vastaajalle asiakaspalautelomakkeen mukana haastattelulupa-anomuksen (Liite 1 & 2), jossa pyysin suostumusta haastatella huoltajaa sekä lasta, täsmensin työni tarkoitusta, kerroin sen luottamuksellisuudesta ja painotin vastaamisen tärkeyttä lomakkeiden kehittämisessä. Kotiin toimitettuun asiakaspalautelomakkeeseen lisäsin myös saatekirjeen, jossa ohjeistin lomakkeen täytössä ja palauttamisessa. Aineiston keruun kannalta on välttämätöntä, että vastaajia on lähestytty avoimesti. Avoin lähestyminen lisää vastaajien osallistumista sekä parantaa aineiston sisällöllistä laatua (Ahola 2007,67). Jokainen pyytämäni asiakas osallistui asiakaspalautelomakkeiden testaamiseen.

Halusin varmistaa, että osallistumisprosentti oli mahdollisimman korkea valitsemalla ensimmäisen esitestauksen paikaksi Kaivarin Vintin. Kotiin lähetettyjen asiakaspalautelomakkeiden vastausprosentti olisi voinut olla pienempi tai olematon. Asiakkaat ja heidän huoltajansa osallistuivat yhtä vastaajaa lukuun ottamatta lomakkeen esitestaukseen lastensuojeluyksikössä.

Yksikössä tehty esitestaus mahdollisti vastaajien havainnoinnin ja haastattelun ennen ja jälkeen lomakkeen täytön. Lisäksi vastaamisen aikana tarkensin lomakkeen kysymyksiä sekä annoin ohjausta lomakkeen täyttämiseen. Tarkentavien kysymyksien, havainnoinnin ja lomakkeen vastausten avulla arvioin lomakkeiden toimivuutta ja kehittämisen kohteita. Esitestauksen havaintojen ja vastausten perusteella tein lomakkeisiin tarpeellisia muokkauksia, joiden jälkeen suoritin kesän 2016 aikana toisen esitestauksen.

4.5 Työn eettisyys

Opinnäytetyössäni noudatin tutkimuseettisiä periaatteita ja vallitsevaa tietolainsäädäntöä. Tutkimustoiminnassa, kuin myös opinnäytetyöprosessissa on tärkeää tarkastella työn eettisyyttä alusta loppuun saakka. Nykyisin ajatellaan, että tietoa ei enää tuoteta vain tutkijan älyllisestä mielenkiinnosta tutkittavaa aihetta kohtaan, vaan tiedon hankinnalla tulee olla myös käytännönmerkitys (Vilkkä 2005, 39). Käytännön hyöty ohjaa eri toimi- ja ammattialojen ammatillista toimintaa sekä tutkimusta (Vilkkä 2005, 34). Opinnäytetyöni lähti lastensuojeluyksikön tarpeesta saada toimivat asiakaspalautelomakkeet, joten työni tuloksella on vahva merkitys työkentällä toimintatapojen kehittämiseksi. Opinnäytetyötäni varten anoin tutkimuslupaa Kemin kaupungin sosiaalityönjohtajalta ja tein toimeksiantosopimuksen lastensuojeluyksikön vastaavan esimiehen kanssa.

Vastaanottamani aihe on itsestään eettisesti tärkeä. Nykyaikana pyritään asiakaslähtöisyyteen palveluita kehittäessä. Palvelut tulisivat aina lähteä asiakkaiden tarpeista ja niitä tulisi toteuttaa heidän hyväkseen. Jotta palveluista saataisiin mahdollisimman laadukkaita, tulisi asiakkaiden mielipiteitä kuulla säännölli-

sesti. Opinnäytetyöni antaa asiakkaille mahdollisuuden osallistua lastensuojeluyksikön palveluiden kehittämiseen.

Sosiaalialan työkentällä asiakkaan kunnioittava kohtaaminen on tärkeää. Asiakkuudet ovat usein moniulotteisia, eikä asiakkaiden tekemät valinnat tai teot saisi vaikuttaa työntekijöiden käytökseen tai suhtautumiseen asiakkaaseen. Lomakkeiden suunnittelussa ja niiden esitestauksessa olen kiinnittänyt huomiota siihen, ettei prosessissa vahingoiteta asiakkaita henkisesti.

On tärkeää, että työn jokaisessa vaiheessa asiakkaan anonymiteetti säilyy. Eri-tyisesti haastateltavan henkilöllisyyttä on suojeltava silloin, kun on kyseessä arkaluontoinen aihe (Suoranta 1998, 57). Lastensuojeluasiakkuus koetaan usein häpeällisenä ja leimaavana. Opinnäytetyössäni en mainitse haastateltavien henkilöllisyyksiä tai yksityiskohtaisia asioita, joista haastateltava olisi tunnistettavissa.

Opinnäytetyöni aikana työskentelin kyseisessä lastensuojeluyksikössä, jonka vuoksi minua sitoi myös työsuhteen puolesta vaitiolovelvollisuus. Aloittaessani opinnäytetyöni tekoa, pohdin tulisiko minun jättää lastensuojeluyksikön nimi julkaisematta. Keskustelin aiheesta yksikön vastaavan esimiehen kanssa ja tulimme siihen tulokseen, ettei nimen julkaisemiselle ole esteitä. Opinnäytetyöni ei sisällä suoria lainauksia, joten riski asiakkaan henkilöllisyyden paljastumiselle on hyvin pieni.

Ennen lomakkeisiin vastaamista kerroin asiakkaille ja heidän huoltajilleen selkeästi lomakkeiden ja opinnäytetyöni tarkoituksen. Osa lomakkeisiin vastanneista oli alaikäisiä, jolloin lapsen osallistumiseen esitestaukseen tarvitaan niin lapsen, kuin huoltajankin suostumus (Nieminen 2010, 33). Tutkimuseettisesti ajatellaan, että on riittävää informoida lasten huoltajia lapsen osallistumisesta tutkimukseen, jolloin huoltaja saa mahdollisuuden kieltää lapsensa osallistumisen (Nieminen 2010, 33).

Huoltajilta on ensin saatava suostumus lomakkeen täyttämiseen. Lopullisen päätöksen osallistumisesta tekee kuitenkin lapsi itse (Kuula 2011, 148). Jokaisella lomakkeiden esitestaukseen osallistuneella on ollut mahdollisuus päättää osallistumisestaan. Huoltajien informoinnin lisäksi pyysin heiltä myös kirjallisen suostumuksen. Opinnäytetyöni aikana keräämiäni asiakkaiden tunnistetietoja sisältäviä materiaaleja olen säilyttänyt niin, etteivät ne ole olleet vaarassa joutua asianosattomien käsiin.

5 LOMAKKEIDEN TESTAUS JA TULOKSET

5.1 Aikuisten asiakaspalautelomakkeiden ensimmäinen esitestaus

Tarkastelin suunnittelemini lomakkeiden toimivuutta esitestaamalla niitä useammassa kohderyhmässä. Ensimmäinen testattu lomake on suunniteltu perhesijoituksessa olleiden vanhemmille (Liite 5). Ennen sijoituksen päättymistä pyysin perheen molempia vanhempia täyttämään asiakaspalautelomakkeen lastensuojeluyksikössä. Havannoin tilanteessa vanhempien palautelomakkeen täyttöä sekä haastattelin heitä lomakkeen täytön jälkeen. Lopuksi tarkastelin heidän antamiaan vastauksiaan. Vanhemmilla kului lomakkeen täyttämiseen noin 10 minuuttia.

Lomakkeen täytön aikana toinen vanhemmista tarvitsi selkeästi tukea puolisoltaan. Hänen tarvitsemansa tuki näkyi myös vastauksissa. Tukea tarvinneen vanhemman lomakkeessa oli useita ”en osaa sanoa” – vastauksia, joita myös toisen vanhemman lomakkeessa oli runsaasti. Kysyttävät asiat olivat kuitenkin sellaisia mihin heidän olisi tullut tietää vastaus, kuten kysymys ”Ovatko läheisenne saaneet vierailla Kaivarin Vintillä?”. Voidaankin olettaa, että ”en osaa sanoa”-vastausvaihtoehtoa ei ollut ymmärretty selkeästi, vaan sen ajateltiin tarkoittavan skaalavastauksien keskiarvoa.

Toisen vanhemman lomakkeen täyttöä häiritsi myös selkeästi hänen lapsensa. Tämäkin näkyy runsaissa ”en osaa sanoa” – vastauksissa. Havainnoimalla vanhempaa näytti siltä, että hän halusi täyttää lomakkeen mahdollisimman nopeasti, eikä pysähtynyt miettimään tarkasti kysymyksiä. Kiireellä vastaaminen näkyi myös siinä, että molempien vanhempien asiakaspalautelomakkeissa oli jätetty muutama kysymykseen vastaamatta ja yhdessä kysymyksessä oli kaksi vastausta.

Lomakkeen täytön jälkeen kysyin vanhemmilta mikä lomakkeessa oli hyvää, oliko jokin kysymys erittäin tärkeä, mitä lomakkeesta puuttui sekä mitä kehitettävää lomakkeessa olisi. Molemmat vanhemmat olivat sitä mieltä, että lomak-

keessa kysyttiin kaikki tarvittavat kysymykset liittyen lastensuojeluyksikön palvelun laatuun ja, että lomake oli selkeä. Toisen vanhemman mielestä ehdottomasti tärkein kysymys liittyi Kaivarin Vintin henkilökunnan määrään. Hän oli tyytyväinen henkilökunnan ammattitaitoon, omaohjaajakäytäntöön ja tiedonkulkuun. Kuitenkin vastaaja koki perheensä saaneen liian vähän aikaa ja huomiota ohjaajilta. Kumpikaan vanhemmista ei ollut vastannut lomakkeen avoimeen kysymykseen, jossa oli mahdollista omin sanoin kertoa lisää ajatuksia yksikön palvelun laadusta tai lomakkeen toimivuudesta.

Lasten ja nuorten huoltajille tarkoitetun asiakaspalautelomakkeen täyttöä en voinut käytännön syiden vuoksi havainnoida. Toimitin saatekirjeen, haastattelulupa-anomukset sekä asiakaspalautelomakkeen lapsen mukana kotilomalle. Pyysin huoltajaa palauttamaan luvat sekä asiakaspalautelomakkeen lapsen palatessa lastensuojeluyksikköön (Liite 1,2 & 3). Minulle tuli mahdollisuus hakea kyseinen lapsi kotilomalta, jolloin pystyin haastattelemaan huoltajaa lomakkeen toimivuudesta.

Lapsen huoltajan vastauksista päätellen lomake oli hänelle selkeä ja haastattelussa huoltaja kertoi lomakkeen olleen helposti ymmärrettävä. Huoltaja mainitsi kysymyksen: ”Hyväksytkö lapsesi sijoituksen Kaivarin Vintille”, olleen hänen kohdallaan haastava. Hän kertoi, ettei ollut hyväksynyt lapsensa sijoitusta, mutta hänen mielestään Kaivarin Vintti oli oikea sijoituspaikka. Myös hänen vastauksissaan oli useampi ”en osaa sanoa” – vastaus, mutta vastausvaihtoehdon käyttö vaikutti selkeästi harkitulta. Vastaaja oli jättänyt vastaamatta yhteen kysymykseen: ”Kauanko lapsenne sijoitus kesti?”. Vastaamattomuus saattoi johtua siitä, ettei sijoitusta ollut vielä päätetty.

Huoltaja oli vastannut myös lomakkeen viimeisenä olleeseen avoimeen kysymykseen, jossa hänellä oli mahdollisuus kertoa vapaamuotoisesti mielipiteensä lastensuojeluyksiköstä ja asiakaspalautelomakkeen toimivuudesta. Vapaamuotoisessa vastauksessa hän nosti esille omaohjaajakäytännön toimimattomuuden, mutta kertoi olleensa siitä huolimatta tyytyväinen yhteistyöhön yksikön henkilökunnan kanssa. Kysymyksien muodostusvaiheessa oli koettu tärkeäksi

kysyä kysymyksiä henkilökunnan riittävydestä sekä omaohjaajakäytännön toimivuudesta. Kysymyksien aiheet olivat selkeästi merkittäviä myös asiakkaille.

Aikuisille tarkoitettujen asiakaspalautelomakkeiden vastaamispaikaksi soveltui niin lastensuojeluyksikkö, kuin vastaajan kotikin. Olettamuksena oli, että vastausprosentti on suurempi silloin, kun lomakkeeseen vastataan lastensuojeluyksikössä, jolloin vastaajan on myös helppo palauttaa lomake. Kuitenkin perhesijoituksessa olleiden vastaajien oli hankala keskittyä lomakkeen täyttöön, kun tilanteessa oli lapsi läsnä.

Lomakkeiden myöhemmässä käytössä vastaajille tulisi antaa mahdollisuus täyttää lomake ilman häiriötekijöitä sekä ilman lastensuojeluyksikön henkilökunnan välitöntä läsnäoloa. Rauhallisessa tilanteessa vastauksista tulee todennäköisesti enemmän harkittuja. Henkilökunnan läsnäolo voi rajoittaa negatiivisen palautteen antoa. Myös kotiin lapsen toimittama asiakaspalautelomake oli toimiva ratkaisu. Oletan, että mitä helpompi vastaajan on täyttää ja palauttaa lomake, sitä suurempi on vastausprosentti. Uskon, että vastaajia olisi ollut vähemmän ensimmäisessä esitestauksessa, jos lomakkeet olisi tehty niin sanotusti postikyselynä.

5.2 Alaikäisten asiakaspalautelomakkeiden ensimmäinen esitestaus

Ensimmäisessä esitestauksessa testasin yhdellä varhaisnuorella sekä nuorille tarkoitettua lomaketta, että lapsille tarkoitettua lomaketta (Liite 7 & 9). Halusin selvittää kumpi lomakkeista olisi hänen ikäiselleen sopivampi. Esitestasin lasten lomaketta lisäksi yhdellä alle kouluikäisellä lapsella. Vastaajana ollut varhaisnuori täytti ensimmäisenä nuorille tarkoitetun asiakaspalautelomakkeen, jonka täyttämiseen hän käytti noin 18 minuuttia. Vastaamisen aikana olin vieressä havainnoimassa sekä antamassa neuvoja.

Vastaaja ymmärsi lomakkeen ohjeet hyvin ja osasi itsenäisesti vastata suurimpaan osaan kysymyksistä. Hänellä oli kuitenkin haasteita vastata muutamaa kysymykseen. Vastaaja tarvitsi lisäselvitystä ja neuvoa kysymyksiin: ”Onko Kai-

varin säännöt perusteltuja ja oikeudenmukaisia?”, ”Onko sinulle tehty sijoituksen aikana yhteydenpidon rajoittamispäätös?”, ”Käsitelläänkö Kaivarissa asioitasi luottamuksellisesti?” sekä ”Oletko saanut tarvittaessa ulkopuolisia terveyspalveluita kuten terapia- ja lääkäripalveluita?”. Pienellä tuella hän osasi antaa kysymyksiin harkitun vastauksen.

Kehotin vastaajaa kirjoittamaan kysymyksien alle tarkennuksen, jos hän halusi kertoa kysymyksen aiheesta lisää. Vastaaja käytti mahdollisuutta useasti. Nuorille tarkoitettu lomake voi vaikuttaa hyvin laajalta jokaisen kysymyksen alle vapaalle vastaukselle varattujen rivien vuoksi. Esitestaus kuitenkin näytti sen, että nuorella oli tarvetta kertoa aiheesta myös omin sanoin. Oletan, että nuorella on haastavampaa vastata vapaamuotoisesti, jos mahdollisuus siihen tulee vasta lomakkeen lopussa, kuten aikuisille tarkoitetuissa lomakkeissa. Vastaaja ei itse kokenut lomakkeen täyttöä hankalaksi. Vastaajan mielestä lomakkeen layout oli selkeä ja helposti ymmärrettävä.

Nuorille tarkoitetun asiakaspalautelomakkeen täytön jälkeen testasin samalla vastaajalla myös lapsille tarkoitetun lomakkeen. Lapsille tarkoitetussa lomakkeessa on hyvin pelkistetyt kysymykset ja vastausvaihtoehdoina on kyllä tai ei. Olettamuksena oli, että kysymyksiin on helppo vastata, kun vastausvaihtoehdot ei ole liikaa. Varhaisnuori koki lapsille tarkoitettuun asiakaspalautelomakkeeseen vastaamisen nopeammaksi ja helpommaksi, kuin vastaamisen nuorten lomakkeeseen. Hänen mielestään lasten lomakkeesta ei myöskään puuttunut tärkeitä kysymyksiä.

Lastenlomakkeeseen vastaamiseen nuori käytti noin 10 minuuttia aikaa. Lomakkeen täytön aikana nuori sanoitti ajatuksensa ja mietti mihin kohtaan kyllä-ei vastausvaihtoehdoista hän laittaa merkintänsä. Vastaaja käytti vastausvaihtoehtoja skaalamaisesti ja merkitsi ruksin joko suoraan vastaukseen tai niiden välille, jos ei ollut täysin varma vastauksestaan. Nuori olisi myös halunnut kertoa kysymyksien aiheista enemmän, mutta lasten lomakkeessa ei ollut tilaa avoimille vastauksille.

Lasten asiakaspalautelomakkeen toinen esitestaja oli alle kouluikäinen lapsi. Vaikka kysymykset olivat hyvin pelkistettyjä, oli niihin vastaaminen haastavaa. Kyseinen lapsi oli pieni, joten tilanne oli hyvin haastattelumuotoinen. Luin lapselle ääneen ohjeet ja pyysin häntä vastaamaan kysymiini kysymyksiin kyllä tai ei. Havaitsin, ettei kyllä ja ei vastausvaihtoehdot sovi pienelle lapselle. Haastattelemani lapsi ei pystynyt vastaamaan annetuilla vastausvaihtoehdoilla, vaan halusi kertoa vapaamuotoisesti kysytystä aiheesta. Mielestäni mielipiteen kysyminen pieniltä lapsilta on perusteltua, kyseinen lomake ei vain ollut sopivin menetelmä. Lapsella oli hyviä ajatuksia ja mielipiteitä kysymyksiin liittyen, mutta lomake ei mahdollistanut niiden ylöskirjaamista.

Molemmat alaikäisille tarkoitettuihin asiakaspalautelomakkeisiin vastanneista tarvitsivat selkeästi ohjaajan välitöntä läsnäoloa. Vastanneista varhaisnuori osasi täyttää lomakkeet hyvin pitkälti itsenäisesti, mutta lomakkeen täytön aikana käydyt keskustelut antoivat paljon lisätietoa hänen ajatuksistaan. Lomakkeet on suunniteltu alun perin palautteen antoa varten, mutta mielestäni ne ovat myös hyvä työväline avoimelle keskustelulle. Lomakkeiden avulla nuori ja alle kouluikäinen lapsi saivat tilaisuuden kertoa laajasti kokemuksistaan ja tunteuksistaan sijoituksen ajalta, jolloin keskustelulla oli myös vahvasti terapeutisia piirteitä.

5.3 Asiakaspalautelomakkeiden muutokset

Havaitsin asiakaspalautelomakkeiden esitestauksen erittäin tärkeäksi lomakkeiden suunnitteluprosessin vaiheeksi. Esitestauksen tuoman lisätiedon ja tekemieni havaintojen avulla tein jokaiseen lomakkeeseen muutoksia. Esittelin lomakkeita myös yksityishenkilöille, opettajille sekä opiskelijoille ja pyysin heidän mielipiteensä asiakaspalautelomakkeista.

Ensimmäisen esitestauksen jälkeen tein muutoksia perhesijoituksessa olleiden asiakaspalautelomakkeeseen (Liite 5) sekä lapsen tai nuoren huoltajalle osoitettuun asiakaspalautelomakkeeseen (Liite 3). Suurimpana muutoksista oli vastausvaihtoehtojen muuttaminen. Ensimmäisessä lomakkeessa vastausvaihtoeh-

toina olivat numeraaliset arvot 1-5, joista numero kolme tarkoitti ”en osaa sanoa”. Kyseistä vastausvaihtoehtoa oli käytetty runsaasti ja mahdollisesti ajateltu sen tarkoittavan keskiarvoa. En kuitenkaan halunnut poistaa vastaajilta mahdollisuutta vastata ”en osaa sanoa”, joten lisäsin vastausvaihtoehdon viimeiseksi vaihtoehdoksi ja nimesin sen lyhenteellä EOS. Vastausvaihtoehdon poistaminen voisi lisätä tyhjien vastauksien määrää. En myöskään halunnut supistaa vastausasteikoita 1-3 asteiseksi, joten ne pysyivät laajempina, jolloin numero kolme merkitsee jatkokehitettyssä lomakkeessa keskinkertaista.

Huomasin myös, että nuorten lomakkeissa olin avannut vastaukset virheellisesti eri sanoilla, kuin aikuisten lomakkeissa. Jotta lomakkeiden tulokset ovat verrattavissa keskenään, tulee kaikkien vastausvaihtoehtojen merkitä samaa. Tämän vuoksi vaihdoin jatkokehitettyissä lomakkeissa aikuisten numeraalisten arvojen selitykset tarkoittamaan samaa, kuin nuorten lomakkeissa.

Haastattelemani huoltaja kertoi, ettei ollut osannut vastata kysymykseen ”Hyväksytkö lapsesi sijoituksen Kaivarin Vintille”. Tämän vuoksi muodostin vanhas- ta kysymyksestä kaksi kysymystä: ”Hyväksytkö lapsesi sijoituksen?” ja ”Oliko Kaivarin Vintti mielestäsi oikea sijoituspaikka?”. En halunnut poistaa kysymystä kokonaan, koska koin sen tärkeäksi. Olettamuksenani on, että vastaajien vastaukset voivat olla negatiivisempia, jos lapsen sijoitusta ei ole hyväksytty. Kysymyksen avulla voidaan havaita vaikuttaako mahdolliset negatiiviset ajatukset sijoituksesta vastaajan vastauksiin. On tärkeää tietää kokevatko huoltajat Kaivarin Vintin heidän perheensä tilanteeseen sopivaksi sijoituspaikaksi.

Sijoituksessa olleen varhaisnuoren huoltajan vastaamasta lomakkeesta havait- sin myös, ettei kysymykseen ”Kauanko lapsenne sijoitus kesti?” ollut vastattu. Tämän vuoksi jatkokehitettyyn lomakkeeseen on lisätty vastausvaihtoehto ”sijoi- tus jatkuu”. Muutin myös samalla päällekkäin meneviä vastausvaihtoehtoja ja kysymyksen graafista ulkoasua.

Nuorille tarkoitettujen asiakaspalautelomakkeiden (liite 7) esitestauksessa tuli esille muutaman kysymyksen ymmärrettävyyden haastavuus. Tämän vuoksi

pelkistin osaa kysymyksistä. Lisäksi suosittelen, että nuorilla olisi mahdollista saada ohjausta lomakkeen täytön aikana. En halunnut poistaa esimerkiksi kysymystä ”Onko sinulle tehty sijoituksen aikana yhteydenpidon rajoittamispäätös”, vaikka kysymyksessä on vaikea termi. Kyseinen kysymys on tärkeä, sillä sen avulla selvitetään onko sijoitetun lastensuojelulaissa määrätty oikeudet yhteydenpitoon toteutuneet. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417 10:54§).

Lapsille suunnatun lomakkeen toimivuudessa oli merkittäviä puutteita. Esitestauksessa havaitsin, etteivät kyllä-ei vastausvaihtoehdot ole sopivia pienille lapsille, vaikka niin voisi olettaa. Haastattelemani lapsi ei osannut eikä halunnut vastata kysymyksiin kyllä tai ei, vaan kertoi mieluummin asiat omin sanoin. Lapsen kertomat asiat olivat yksittäisiä tilanteita ja tunteita sijoituksen aikana, eikä niistä saanut kokonaiskuvaa lapsen kokemuksista. Haastattelemani lapsi ei osannut ajatella sijoitusjaksoa kokonaisvaltaisesti. Havainnoimalleni varhaisnuorelle vastausvaihtoehdot olivat liian niukat ja hän tarvitsi selkeästi skaalavastausvaihtoehtoja. Eteen tulleen ongelman vuoksi päätin uudistaa lomakkeen täysin. Jatkokehitetyssä lomakkeessa (Liite 10) kysymykset ovat avokysymyksiä, joihin on mahdollisuus vastata kysymykseen laajemmin.

Ennen esitestausta ja esitestauksen jälkeen esittelin asiakaspalautelomakkeita tutuille yksityishenkilöille, opettajille sekä sosiaalialan opiskelijoille. Opettajien ehdotuksista kevensin nuorille suunnattujen lomakkeiden ulkoasua poistamalla lokeroista sivut, muotoilin kysymyksiä yksinkertaisemmiksi sekä lisäsin lomakkeiden loppuun kaksi kysymystä sijoituksen vaikutuksesta perheen elämäntilanteeseen.

5.4 Asiakaspalautelomakkeiden toinen esitestaus ja projektityön päätös

Suoritin kehitettyjen ja paranneltujen lomakkeiden esitestauksen kesän aikana. Kesällä 2016 päättyi kolmen nuoren sekä yhden perheen sijoitukset. Yksi nuorista vastasi asiakaspalautelomakkeeseen lastensuojeluyksikössä ja muille nuorille ja huoltajille toimitettiin lomakkeet (Liite 4, 6 & 8) kotona täytettäväksi. Lomakkeiden lisäksi asiakkaille annettiin palautuskuori tai vaihtoehtoisesti heitä pyydettiin palauttamaan täytetyt lomakkeet tuomalla ne Kaivarin Vintille tai an-

tamalla ne muiden lastensuojelun työntekijöiden palautettavaksi. Ainoastaan yksi nuori ja hänen huoltajansa täyttivät kotona lomakkeet. Palauttamatta jäi yhden nuoren ja hänen huoltajiensa lomakkeet, toisen nuoren huoltajan lomake sekä perhesijoituksessa olleen huoltajan asiakaspalautelomake.

Kaivarin Vintillä asiakaspalautelomakkeeseen vastasi yksi nuori. Nuorella oli mahdollisuus saada tarvittaessa ohjaajalta apua lomakkeen täyttämisessä. Nuoren vastaukset vaikuttivat selkeästi harkituilta ja kyseinen nuori vastasi jokaiseen lomakkeen kysymykseen. Hän ei kuitenkaan käyttänyt mahdollisuutta tarkentaa vastauksiaan kysymyksien perään.

Toiset lomakkeisiin vastanneista olivat nuori ja hänen huoltajansa. Sijoituksen päätyttyä nuori sai lomakkeet kotiin vietäväksi ja häntä pyydettiin täyttämään ja palauttamaan ne yhdessä huoltajansa kanssa. Lomakkeet palautuivat postissa noin kuukauden kuluttua antamisesta. Nuori ja hänen huoltajansa eivät vaikuttaneet harkinteen tarkkaan antamiaan palautteita. Nuoren vastaukset olivat pääpiirteittäin jokaisessa kysymyksessä samat, eikä hän ollut vastannut kysymyksiin, jotka koskivat sijoituksen vaikutusta hänen elämäänsä. Nuoren huoltajan vastaukset olivat kaikki skaalavastauksien keskikohdassa; ”keskinkertainen”. Huoltaja ei ollut myöskään vastannut kysymyksiin, joissa kysyttiin hyväksyikö hän sijoituksen ja oliko sijoituspaikka oikea.

Lomakkeissa ei ilmennyt toisen esitestauksen aikana tarvetta korjauksille tai muutoksille. Nuoret ja vanhemmat vaikuttivat ymmärtäneen kysymykset ja osasivat vastata lomakkeisiin. Ainoastaan puutteena pystyi havaitsemaan sen, etteivät asiakkaat olleet kovinkaan kiinnostuneita vastaamaan lomakkeisiin ja antamaan palautetta palvelun laadusta. Tämä voi johtua siitä, ettei sijoitusta mahdollisesti haluta enää käsitellä sen päätyttyä, asiakas kokee araksi asiaksi antaa todenmukaista palautetta tai lomakkeiden palauttaminen koetaan vaivanloiseksi.

Opinnäytetyöni on toiminnallinen työelämälähtöinen projektityö, jonka tuotoksena valmistin neljä erilaista asiakaspalautelomaketta. Luovutin lomakkeet lasten-

suojeluyksikölle sähköisessä muodossa sekä järjestin tyhjiä ja täytettyjä asiakaspalautteita varten kansion. Kansion ensimmäisellä sivulla on ohjeistuksia asiakaspalautelomakkeiden käyttöön.

6 POHDINTA

Asiakaspalautelomakkeiden laatiminen voi aluksi tuntua hyvin yksinkertaiselta tehtävältä ja aiheelta. Kuitenkin laadukkaiden ja toimivien asiakaspalautelomakkeiden kehittäminen vaatii huolellista perehtymistä lastensuojelun laadun kriteereihin, aikaisemmin kehitettyihin asiakaspalautelomakkeisiin sekä palveluiden kehittämisen teoriaan. Tärkeää on myös lomakkeiden toistuva muokkaaminen, jotta lomakkeiden ulkoasu on selkeä sekä kysymykset ovat tarpeenmukaisia ja helposti ymmärrettäviä.

Suurin haaste asiakaspalautteen keräämisessä on saada vastaajat kiinnostumaan palautteenannosta. Ajatuksenani oli, että asiakkaat ja heidän huoltajansa kokevat sijoituksien olleen merkittävä osa heidän elämäänsä, joten myös palautteenanto koettaisiin tärkeäksi. Näin ei kuitenkaan ollut suurimmalla osalla asiakkaista. Ainoastaan nuoret kokivat palautteenannon tärkeänä ja vastasivat harkiten ohjaajien avulla kysymyksiin. Nuoret kävivät ohjaajien kanssa jossain muodossa läpi koko heidän sijoitusprosessiaan. Useat huoltajista välttelivät palautteenantoa, eivät olleet asiasta innostuneita, vastasivat kysymyksiin suurpiirteisesti tai eivät vastanneet lomakkeisiin ollenkaan. Jotta asiakaspalautteiden vastausprosentti olisi mahdollisimman korkea, tulisi lomakkeisiin vastata lastensuojeluyksikön tiloissa, ennen sijoituksen päättymistä.

Lomakkeet toimivat nuorten kohdalla hyvin, mutta tuottivat haasteita huoltajille ja hyvin pienille lapsille. Lomakkeiden avulla pieniltä lapsilta kerätty palaute ei ollut täsmällisin keino selvittää heidän kokemuksiaan lastensuojeluyksikön tarjoaman palvelun laadusta. Merkittävämpää pienten lasten kohdalla onkin jatkuvasti havainnoida koko sijoituksen aikana heidän käyttäytymistään, puheita ja ajatuksiaan. Opinnäytetyöni jatkotutkimusaiheeksi voisi muodostua: Miten selvittää pienten lasten mielipiteet palveluiden laadusta? Palveluiden laadun kannalta on myös tärkeää selvittää laatua eri ihmisten ja toimijoiden kannalta. Opinnäytetyöni jatkoprojektityönä olisi mahdollista selvittää henkilökunnan sekä muiden yhteistyökumppaneiden kokemus lastensuojeluyksikkö Kaivarin Vintin tarjoamien palveluiden laadusta.

Opinnäytetyöprosessin kannalta oli hyvä, että tein projektityöni lastensuojeluyksikköön, jossa olen myös työntekijän roolissa. Tällä tavoin minulla oli jo aluksi kattava kuva yksikön arjesta, asiakkaista sekä palveluista, joten asiakaspalautelomakkeiden kysymyksistä tuli mahdollisimman tähdellisiä. Työsuhteen ansiosta minulla oli hyvät sekä avoimet välit yksikön työntekijöihin, niinpä heidän kanssaan käytyt keskustelut ja heiltä saamani palautteet tekivät lomakkeista toimivia.

Aloitin opinnäytetyöni melko varhaisessa vaiheessa, joten minulla oli noin kahdeksan kuukautta aikaa kerätä asiakaspalautteita ja tehdä lomakkeisiin tarvittavia muokkauksia esitestauksien ja muilta saatujen palautteiden avulla. Opinnäytetyön tekeminen vaati paljon aikaa ja panostusta, jota minun täytyi ajoittain etsiä. Haastavaa oli kuitenkin, että työn raportointi tuli tehdä silloin, kun lapseni olivat päivähoidossa. Luonteelleni olisi sopinut paremmin kirjoittamistyön pilkkominen muutamien tuntien osioihin tai silloin, kun mielenkiinto työtä kohtaan on suurimmillaan. Tämä ei kuitenkaan ollut mahdollista vaan kirjoittamistyö tapahtui pääsääntöisesti arkisin klo 9-15 välillä. Kaivarin Vintillä tekemäni kesä sijaisuus toi toivottavaa taukoa ajatuksia vievään kirjoittamistyöhön, eikä suunnitelmani kirjoittaa opinnäytetyön raportointiosio yövuorojen aikana aivan toteutunut. Muistin myös nauttia kesästä, niin kuin ohjaajat opettajat olivat minua kehottaneet.

LÄHTEET

Ahola, A. 2007. Lomaketutkimusprosessi. Teoksessa Viinamäki, L & Saari, E (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Tammi, 47-70.

Ahola, L & Iljäs J. 2010. Laatu lastensuojelun sijaishuollossa. Laurea ammatti-
korkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
[http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/14916/Ahola_Laura_Iljas_Johanna.pdf?](http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/14916/Ahola_Laura_Iljas_Johanna.pdf?sequence=1)
sequence=1

Belson, W.A. 1981. The design and understanding of survey Questions. Alder-
shot: Gover.

Holma, T. 2009. LapsiARVI-kriteerit – perusvaatimukset lastensuojelupalvelujen
laadulle. Opas laadun arviointiin ja kehittämiseen. LapsiARVI-julkaisuja. Helsin-
ki: Suomen Kuntaliitto.

Kaivarin Vintin perehdytyskansio. 2013.

Kemin kaupunki 2016. Kaivarin Vintti. Viitattu 17.3.2016
<http://www.kemi.fi/palvelut/sosiaalipalvelut/aikuissosiaalityot/kaivarin-vintti/>

Kivilahti, V & Silvennoinen, V. 2012. Rakkautta, rajoja, ruokaa ja rytmiä. Laatu-
käsikirja ammatilliselle perhekodille. Lahden ammattikorkeakoulu. Sosiaaliala,
sosionomi. Opinnäytetyö.
http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/39726/Kivilahti_Viivi_Silvennoinen_Vee
ra.pdf?sequence=1

Kunnat.net 2015. Uusi sosiaalihuoltolaki sekä lastensuojelulain ja muiden lakien
muutokset. Viitattu 24.9.2016
[http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/yleiskirjeet-](http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/yleiskirjeet-lausunnot/yleiskirjeet/2015/Sivut/Yleiskirje-9-2015.aspx)
lausunnot/yleiskirjeet/2015/Sivut/Yleiskirje-9-2015.aspx

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka. Tampere: Vastapaino, 148.

Kääriäinen, A, Leinonen, A & Metsäranta, H. 2006. Lastensuojelun dokumen-
tointi. Opastusta ja ideoita käytäntöön. Helsinki: Yliopistopaino Kustannus

Laki sosiaalihuollon asiakirjoista 20.3.2015/254

Lastensuojelulakilaki 13.4.2007/417

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2016. Lastensuojelun käsikirja. Kiireellinen si-
joitus. Viitattu 30.8.2016.
<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/kiireellinen-sijoitus>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2016. Lastensuojelun käsikirja. Mitä on lasten-
suojaus?. Viitattu 24.9.2016.

<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2016. Lastensuojelun käsikirja. Perheen jälleenyhdistäminen. Viitattu 2.9.2016.

<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/perheen-jalleenyhdistaminen>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2016. Lastensuojelun käsikirja. Sijaishuollon kustannukset. Viitattu 31.7.2016

<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/sijaishuollon-kustannukset>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2016. Lastensuojelun käsikirja. Sijaishuollon valvonta. Viitattu 1.6.2016

<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/sijaishuollon-valvonta>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2016. Lastensuojelun käsikirja. Sijaishuoltopaikan valinta. Viitattu 30.8.2016.

<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/sijaishuoltopaikan-valinta>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2016. Lastensuojelun käsikirja. Sijoitus avohuollon tukitoimena. Viitattu 30.8.2016.

<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/sijoitus-avohuollon-tukitoimena>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2016. Lastensuojelun käsikirja. Lapsi vanhemman mukana vankilassa. Viitattu 30.8.2016.

<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/erityiskysymykset/vanhemman-vankeusrangaistus/lapsi-vanhemman-mukana-vankilassa>

Lehto, L. 2006. Polku kohti laatua. Nuorten palautelomakkeen kehittämistyö lastenkoti Kotirauhalle. Lahden ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/11768/2006-12-12-03.pdf?sequence=1>

Nieminen, L. 2010. Lasten ja nuorten tutkimus: oikeudellinen tarkastelu. Teoksessa Lagström, H, Pösö, T, Rutanen, N & Vehkalahti, K (toim.) Lasten ja nuorten tutkimuksen etiikka. Helsinki: Yliopistopaino, 33.

Paasivirta, A. 2012 Yhteisen kehittämisen kulmakivet. Teoksessa Muukkonen, T & Paasivirta (toim.) Lupa kehittää. Unigrafia, 84.

Pöyhönen, A. 2014. Asiakastyytyväisyys Kokkolan perhepalveluiden palvelumuotoilun osana. Centria ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/72499/Poyhonen_Anita.pdf?sequence=1

Rajavaara, R & Seppälä, S. 2013. Asiakaspalautekysely Tutkinta-asemalle. Asiakaspalautejärjestelmän luominen lastensuojelun arviointi ja vastaanottoyksikköön. Metropolia ammattikorkeakoulu. Sosionomi (AMK). Opinnäytetyö.
<http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/56085/Opinnaytetyo.pdf?sequence=1>

Rousu, S & Holma, T. 2004. Lastensuojelupalveluiden laadunhallinta. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Saarni, P. 2010. Asiakaspalautelomakkeen laatiminen lastenkoti Villa katajaan. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Terveysten edistämisen koulutusohjelma, ylempi AMK. Opinnäytetyö.
http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/24799/saarni_petteri.pdf?sequence=1

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301

Sosiaali- ja terveysministeriö 2015. Uuteen sosiaalihuoltolakiin liittyvät muutokset sosiaali- ja terveydenhuollossa. Viitattu 31.7.2016.
<http://stm.fi/documents/1271139/1427058/sosiaalihuoltolaki.pdf/b37fa129-049b-479c-a27f-b459e41b3b42>

Suoranta, J. 1999. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Vastapaino, 57.

Tesso. Sosiaali- ja terveystieteiden aikakauslehti 2013. Ennaltaehkäisystä tuli investointi. Viitattu 30.8.2016.
<http://tesso.fi/artikkeli/ennaltaehkaisyta-tuli-investointi>

Uljas-Rautio, K. 2010. Kirjoittamisen ja lukemisen taito. Teoksessa Hurtig, J, Laitinen, M & Uljas-Rautio (toim.) Ajattele itse! Tutkimuksellisen lukutaidon perusteet. Juva: PS-kustannus, 149-181.

Valvira 2014. Omavalvontasuunnitelma. Viitattu 3.6.2016.
http://www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen_terveydenhuollon_luvat/omavalvontasuunnitelma_2

Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Tammi, 34,36.

Vilkka, H & Airaksinen T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 30, 47-50.

LIITTEET

- Liite 1. Haastattelulupa-anomus
- Liite 2. Haastattelulupa-anomus lapsen/nuoren huoltajalle
- Liite 3. Esitestaus asiakaspalautelomake lapsen/nuoren huoltajalle
- Liite 4. Valmis asiakaspalautelomake lapsen/nuoren huoltajalle
- Liite 5. Esitestaus asiakaspalautelomake perheille
- Liite 6. Valmis asiakaspalautelomake perheille
- Liite 7. Esitestaus asiakaspalautelomake nuorelle
- Liite 8. Valmis asiakaspalautelomake nuorelle
- Liite 9. Esitestaus asiakaspalautelomake lapselle
- Liite 10. Valmis asiakaspalautelomake lapselle



HAASTATTELULUPA-ANOMUS

Opiskelen Lapin ammattikorkeakoulussa sosiaali- ja terveysalalla ja valmistun sosionomiksi joulukuussa 2016. Opinnäytetyönäni suunnittelen lastensuojelun vastaanotto- ja arviointiyksikkö Kaivarin Vintille asiakaspalautelomakkeita. Tämän haastattelun tavoitteena on havaita lomakkeessa mahdollisia puutteita ja epäkohtia. Palautteiden avulla kehitän lomakkeita toimivimmiksi ennen niiden luovutusta Kaivarin Vintin käyttöön. Suunnittelun tässä vaiheessa en tule analysoimaan antamaasi asiakaspalautetta. Noudatan opinnäytetyössäni tutkimuseettisiä toimintaperiaatteita ja vallitsevaa tietosuojalainsäädäntöä. Saamani vastaukset tulen käsittelemään nimettöminä. Valmiiden asiakaspalautelomakkeiden tarkoituksena on kehittää lastensuojeluyksikkö Kaivarin Vintin tarjoaman palvelun laatua. Antamasi palaute on tärkeää.

Ystävällisin terveisin,

Saara Marjakaarto

Haastattelulupa

☐

Haastatteluani voidaan käyttää osana asiakaspalautelomakkeiden kehittämistä.
Haastatteluani voidaan hyödyntää myös aiheeseen liittyvässä opinnäytetyössä.

Allekirjoitus:

Nimenselvennys:



HAASTATTELUPA-ANOMUS LAPSEN/NUOREN HUOLTAJALLE

Opiskelen Lapin ammattikorkeakoulussa sosiaali- ja terveysalalla ja valmistun sosionomiksi joulukuussa 2016. Opinnäytetyönäni suunnittelen lastensuojelun vastaanotto- ja arviointiyksikkö Kaivarin Vintille asiakaspalautelomakkeita. Tämän haastattelun tavoitteena on havaita lomakkeessa mahdollisia puutteita ja epäkohtia. Palautteiden avulla kehitän lomakkeita toimivimmiksi ennen niiden luovutusta Kaivarin Vintin käyttöön. Suunnittelun tässä vaiheessa en tule analysoimaan lapsen/nuoren antamaa asiakaspalautetta. Noudatan opinnäytetyössäni tutkimuseettisiä toimintaperiaatteita ja vallitsevaa tietosuojalainsäädäntöä. Saamani vastaukset tulen käsittelemään nimettöminä. Valmiiden asiakaspalautelomakkeiden tarkoituksena on kehittää lastensuojeluyksikkö Kaivarin Vintin tarjoaman palvelun laatua.

Ystävällisin terveisin,

Saara Marjakaarto

Haastattelulupa

☐

Lapseni saa vastata Kaivarin Vinttiä koskevaan asiakaspalautelomakkeeseen. Lomakkeen täytön aikana lastani saa haastatella aiheeseen liittyen. Haastattelua voidaan käyttää osana asiakaspalautelomakkeiden kehittämistä. Haastattelua voidaan hyödyntää myös aiheeseen liittyvässä opinnäytetyössä.

Allekirjoitus:

Nimenselvennys:

Kemin kaupungin arviointi- ja vastaanottoyksikkö Kaivarin vintti



Asiakaspalautelomake lapsen/nuoren huoltajalle

Vastaa kysymyksiin ympyröimällä mielestäsi sopivin numero.
(5 kiitettävä, 4 hyvä, 3 en osaa sanoa, 2 kohtalainen, 1 huono)

Kaivarin vintti					
1. Onko sinulle kerrottu Kaivarin vintin toiminnasta?	5	4	3	2	1
2. Onko sinulle kerrottu Kaivarin Vintin säännöistä?	5	4	3	2	1
3. Kuinka siistiä yksikössä on?	5	4	3	2	1
4. Kuinka viihtyisää yksikössä on?	5	4	3	2	1
5. Kuinka toimivat Kaivarin vintin tilat ovat?	5	4	3	2	1

Lapsen hyvinvointi					
6. Kuinka hyvin lapsesi turvallisuudesta on huolehdittu?	5	4	3	2	1
7. Onko lapsesi saanut riittävästi huomiota?	5	4	3	2	1
8. Kuinka hyvin lastasi on arvostettu?	5	4	3	2	1
9. Onko lapsesi perustarpeista huolehdittu (uni, ravinto, siisteys jne.)?	5	4	3	2	1

Läheiset					
10. Onko lapsesi saanut pitää yhteyttä läheisiin?	5	4	3	2	1
11. Onko lapsesi saanut pitää yhteyttä kavereihin?	5	4	3	2	1
12. Oletko saanut pitää yhteyttä lapseesi?	5	4	3	2	1
13. Tuettiin sinun ja lapsesi tapaamisia?	5	4	3	2	1
14. Onko lapsellesi tehty sijoituksen aikana yhteydenpidon rajoittamispäätös?	kyllä		ei		
15. Oletko saanut sijoituksen aikana tukea vanhemmuuteesi?	5	4	3	2	1
16. Kuinka kunnioittavasti sinua on kohdeltu lapsesi sijoituksen aikana?	5	4	3	2	1

Henkilökunta					
17. Oletko saanut tarvittaessa ohjaajilta aikaa ja huomiota?	5	4	3	2	1
18. Onko sinua tiedotettu riittävästi lastasi koskevista asioista?	5	4	3	2	1
19. Kuinka hyvin henkilökunta on ollut tietoisia lapsesi sijoitukseen liittyvissä asioissa?	5	4	3	2	1
20. Kuinka hyvin henkilökunta on ollut tietoisia lapsesi arjesta Kaivarin Vintillä?	5	4	3	2	1
21. Onko Kaivarin Vintillä riittävästi työntekijöitä?	5	4	3	2	1
22. Millaisena koet henkilökunnan ammattitaidon?	5	4	3	2	1
23. Onko omaohjaajakäytäntö mielestäsi toimiva?	5	4	3	2	1

Asiakkuus						
24. Hyväksyitkö lapsesi sijoituksen Kaivarin Vintille?	kyllä		en osaa sanoa		en	
25. Oletko saanut riittävästi tietoa lapsesi sijoituksestasi ja sen vaiheista?	5	4	3	2	1	
26. Koetko, että Kaivarin vintillä käsitellään asioita luottamuksellisesti?	5	4	3	2	1	

Yhteistyö (Vastaa kysymyksiin 27–29 vain jos asia koskee lastasi)						
27. Millaiseksi olet kokenut Kaivarin vintin ja koulun välisen yhteistyön?	5	4	3	2	1	
28. Kuinka hyvin lapsesi koulunkäyntiä on tuettu?	5	4	3	2	1	
29. Kuinka toimivaa päiväkodin ja Kaivarin Vintin yhteistyö on ollut?	5	4	3	2	1	
30. Kuinka hyvin lapsellesi on tarvittaessa hankittu terapia- ja/tai lääkäripalveluita?	5	4	3	2	1	
31. Onko lapsellasi ollut tarvetta terapia- ja/tai lääkäripalveluille?	kyllä			ei		
32. Millaisena olet kokenut Kaivarin vintin ja sosiaalitoimiston välisen yhteistyön?	5	4	3	2	1	
33. Millaisena olet kokenut Kaivarin vintin ja sosiaalitoimiston välisen tiedonkulun?	5	4	3	2	1	

Kauanko lapsenne sijoitus kesti?

☐ alle kuukauden

☐ 1-2kk

☐ 3-6kk

☐ yli puolivuotta

Kiitos antamastasi palautteesta!

Alla oleville riveille voit kertoa lisää ajatuksia Kaivarin vintin tarjoaman palvelun laadusta tai asiakaspalautelomakkeen toimivuudesta.

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Oliko asiakaspalautelomake mielestänne toimiva? Jäikö jotain kysymättä? Mitä muuttaisit? Oliko asiakaspalautelomakkeessa mielestänne tärkeitä kysymyksiä? Oliko lomake selkeästi ymmärrettävä?

[illegible]

Kemin kaupungin lastensuojelun arviointi- ja vastaanottoyksikkö Kaivarin vintti

Asiakaspalautelomake lapsen/nuoren huoltajalle

Ellei toisin ohjeisteta, vastaa kysymyksiin ympyröimällä mielestäsi sopivin vaihtoehto.

(5 hyvä, 4 melko hyvä, 3 keskinen, 2 melko huono, 1 huono, EOS= en osaa sanoa)



Kaivarin vintti						
1. Onko sinulle kerrottu Kaivarin vintin toiminnasta?	5	4	3	2	1	EOS
2. Onko sinulle kerrottu Kaivarin Vintin säännöistä?	5	4	3	2	1	EOS
3. Kuinka siistiä yksikössä on?	5	4	3	2	1	EOS
4. Kuinka viihtyisää yksikössä on?	5	4	3	2	1	EOS
5. Kuinka toimivat Kaivarin vintin tilat ovat?	5	4	3	2	1	EOS

Lapsen hyvinvointi						
6. Kuinka hyvin lapsesi turvallisuudesta on huolehdittu?	5	4	3	2	1	EOS
7. Onko lapsesi saanut riittävästi huomiota?	5	4	3	2	1	EOS
8. Kuinka hyvin lastasi on arvostettu?	5	4	3	2	1	EOS
9. Onko lapsesi perustarpeista huolehdittu (uni, ravinto, siisteys jne.)?	5	4	3	2	1	EOS

Läheiset						
10. Onko lapsesi saanut pitää yhteyttä läheisiin?	5	4	3	2	1	EOS
11. Onko lapsesi saanut pitää yhteyttä kavereihin?	5	4	3	2	1	EOS
12. Oletko saanut pitää yhteyttä lapseesi?	5	4	3	2	1	EOS
13. Tuettiin sinun ja lapsesi tapaamisia?	5	4	3	2	1	EOS
14. Onko lapsellesi tehty sijoituksen aikana yhteydenpidon rajoittamispäätös?	kyllä		ei		EOS	
15. Oletko saanut sijoituksen aikana tukea vanhemmuuteesi?	5	4	3	2	1	EOS
16. Kuinka kunnioittavasti sinua on kohdeltu lapsesi sijoituksen aikana?	5	4	3	2	1	EOS

Henkilökunta						
17. Oletko saanut tarvittaessa ohjaajilta aikaa ja huomiota?	5	4	3	2	1	EOS
18. Onko sinua tiedotettu riittävästi lastasi koskevista asioista?	5	4	3	2	1	EOS
19. Kuinka hyvin henkilökunta on ollut tietoisia lapsesi sijoitukseen liittyvissä asioissa?	5	4	3	2	1	EOS
20. Kuinka hyvin henkilökunta on ollut tietoisia lapsesi arjesta Kaivarin Vintillä?	5	4	3	2	1	EOS
21. Onko Kaivarin Vintillä riittävästi työntekijöitä?	5	4	3	2	1	EOS
22. Millaisena koet henkilökunnan ammattitaidon?	5	4	3	2	1	EOS
23. Onko omaohjaajakäytäntö mielestäsi toimiva?	5	4	3	2	1	EOS

Asiakkuus							
24. Hyväksytkö lapsesi sijoituksen?	kyllä		en		EOS		
25. Oliko Kaivarin Vintti mielestäsi oikea sijoituspaikka?	Kyllä		ei		EOS		
26. Oletko saanut riittävästi tietoa lapsesi sijoituksestasi ja sen vaiheista?	5	4	3	2	1	EOS	
27. Koetko, että Kaivarin vintillä käsitellään asioita luottamuksellisesti?	5	4	3	2	1	EOS	

Yhteistyö (Vastaa kysymyksiin 28–31 vain jos asia koskee lastasi)							
28. Millaiseksi olet kokenut Kaivarin vintin ja koulun välisen yhteistyön?	5	4	3	2	1	EOS	
29. Kuinka hyvin lapsesi koulunkäyntiä on tuettu?	5	4	3	2	1	EOS	
30. Kuinka toimivaa päiväkodin ja Kaivarin Vintin yhteistyö on ollut?	5	4	3	2	1	EOS	
31. Kuinka hyvin lapsellesi on tarvittaessa hankittu terapia- ja/tai lääkäripalveluita?	5	4	3	2	1	EOS	
32. Millaisena olet kokenut Kaivarin vintin ja sosiaalitoimiston välisen yhteistyön?	5	4	3	2	1	EOS	
33. Millaisena olet kokenut Kaivarin vintin ja sosiaalitoimiston välisen tiedonkulun?	5	4	3	2	1	EOS	

Sijoituksen vaikutus							
34. Millainen oli lapsenne/perheenne elämäntilanne ennen sijoitusta?	5	4	3	2	1	EOS	
35. Millainen oli lapsenne/perheenne elämäntilanne sijoituksen jälkeen?	5	4	3	2	1	EOS	

Kauanko lapsenne sijoitus kesti? (merkitse haluamasi vastaus rastilla)	
<input type="checkbox"/>	alle kuukauden
<input type="checkbox"/>	1-2kk
<input type="checkbox"/>	3-5 kk
<input type="checkbox"/>	yli puoli vuotta
<input type="checkbox"/>	sijoitus jatkuu, kestänyt: _____

Kiitos antamastasi palautteesta!

Alla oleville riveille voit kertoa lisää ajatuksia Kaivarin vintin tarjoaman palvelun laadusta tai asiakaspalautelomakkeen toimivuudesta.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Kemin kaupungin arviointi- ja vastaanottoyksikkö Kaivarin vintti

Asiakaspalautelomake perheille

Vastaa kysymyksiin ympäröimällä mielestäsi sopivin numero.
(5 kiitettävä, 4 hyvä, 3 en osaa sanoa, 2 kohtalainen, 1 huono)



Kaivarin vintti					
1. Onko sinulle kerrottu Kaivarin vintin toiminnasta?	5	4	3	2	1
2. Onko sinulle kerrottu Kaivarin Vintin säännöt?	5	4	3	2	1
3. Kuinka viihtyisät perheenne käytössä olleet tilat olivat?	5	4	3	2	1
4. Kuinka toimivat Kaivarin vintin tilat ovat?	5	4	3	2	1
5. Kuinka turvalliset Kaivarin Vintin tilat ovat?	5	4	3	2	1

Asiakkuus					
6. Hyväksytkö perheesi sijoituksen Kaivarin Vintille?	kyllä		en osaa sanoa		en
7. Oletko saanut riittävästi tietoa sijoituksestanne ja sen vaiheista?	5	4	3	2	1
8. Onko sinulla ollut selkeä käsitys mitä perheeltänne odotetaan sijoituksen aikana?	5	4	3	2	1
9. Koetko, että Kaivarin vintillä käsitellään asioita luottamuksellisesti?	5	4	3	2	1
10. Kuinka kunnioittavasti sinua on kohdeltu sijoituksenne aikana?	5	4	3	2	1
11. Kuinka kunnioittavasti lastasi/lapsiasi on kohdeltu sijoituksenne aikana?	5	4	3	2	1

Vanhemmuus					
12. Oletko saanut sijoituksen aikana tukea vanhemmuuteesi?	5	4	3	2	1
13. Saitko Kaivarin Vintillä uusia keinoja arjen sujuvuuteen?	5	4	3	2	1
14. Saitko sijoituksesta voimaa arjessa jaksamiseen?	5	4	3	2	1

Läheiset					
15. Oletko saanut pitää riittävästi yhteyttä läheisiin?	5	4	3	2	1
16. Oletko saanut pitää riittävästi yhteyttä ystäviin?	5	4	3	2	1
17. Ovatko läheisenne saaneet vieraila Kaivarin Vintillä?	5	4	3	2	1

Henkilökunta					
18. Oletko saanut tarvittaessa ohjaajilta aikaa ja huomiota?	5	4	3	2	1
19. Onko sinua tiedotettu riittävästi lastasi koskevista asioista?	5	4	3	2	1
20. Kuinka hyvin henkilökunta on ollut tietoisia sijoitukseenne liittyvissä asioissa?	5	4	3	2	1
21. Onko Kaivarin Vintillä riittävästi työntekijöitä?	5	4	3	2	1
22. Millaisena koet henkilökunnan ammattitaidon?	5	4	3	2	1
23. Onko omaohjaajakäytäntö mielestäsi toimiva?	5	4	3	2	1

Yhteistyö (Vastaa kysymyksiin 24–27 vain jos asia koskee lastasi)					
24. Millaisena olet kokenut Kaivarin vintin ja koulun välisen yhteistyön?	5	4	3	2	1
25. Kuinka hyvin lapsesi koulunkäyntiä on tuettu?	5	4	3	2	1
26. Kuinka toimivaa päiväkodin ja Kaivarin Vintin yhteistyö on ollut?	5	4	3	2	1
27. Millaisena olet kokenut perhetyön ja Kaivarin Vintin yhteistyön?	5	4	3	2	1
28. Kuinka hyvin lapsellesi on hankittu terapia- ja/tai lääkäripalveluita?	5	4	3	2	1
29. Onko lapsellasi ollut tarvetta terapia- ja/tai lääkäripalveluille?	kyllä		ei		
30. Millaisena olet kokenut Kaivarin vintin ja sosiaalitoimiston välisen yhteistyön?	5	4	3	2	1
31. Millaisena olet kokenut Kaivarin vintin ja sosiaalitoimiston välisen tiedonkulun?	5	4	3	2	1

Kauanko sijoituksenne kesti?

☐ alle kuukauden

☐ 1-2kk

☐ 3-6kk

☐ yli puolivuotta

Kiitos antamastasi palautteesta!

Halutessasi voit kertoa alla oleville riveille lisää ajatuksia Kaivarin vintin tarjoaman palvelun laadusta tai asiakaspalautelomakkeen toimivuudesta.

[illegible]

Kemin kaupungin lastensuojelun arviointi- ja vastaanottoyksikkö Kaivarin vintti

Asiakaspalautelomake perheille

Ellei toisin ohjeisteta, vastaa kysymyksiin ympyröimällä mielestäsi sopivin vastausvaihtoehto.

(5 hyvä, 4 melko hyvä, 3 keskinkertainen, 2 melko huono, 1 huono, EOS= en osaa sanoa)



Kaivarin vintti						
1. Onko sinulle kerrottu Kaivarin vintin toiminnasta?	5	4	3	2	1	EOS
2. Onko sinulle kerrottu Kaivarin Vintin säännöt?	5	4	3	2	1	EOS
3. Kuinka viihtyisät perheenne käytössä olleet tilat olivat?	5	4	3	2	1	EOS
4. Kuinka toimivat Kaivarin vintin tilat ovat?	5	4	3	2	1	EOS
5. Kuinka turvalliset Kaivarin Vintin tilat ovat?	5	4	3	2	1	EOS

Asiakkuus						
6. Hyväksytkö perheesi sijoituksen?	kyllä		en		EOS	
7. Oliko Kaivarin Vintti mielestäsi oikea sijoituspaikka?	kyllä		ei		EOS	
8. Oletko saanut riittävästi tietoa sijoituksestanne ja sen vaiheista?	5	4	3	2	1	EOS
9. Onko sinulla ollut selkeä käsitys mitä perheeltänne odotetaan sijoituksen aikana?	5	4	3	2	1	EOS
10. Koetko, että Kaivarin vintillä käsitellään asioita luottamuksellisesti?	5	4	3	2	1	EOS
11. Kuinka kunnioittavasti sinua on kohdeltu sijoituksenne aikana?	5	4	3	2	1	EOS
12. Kuinka kunnioittavasti lastasi/lapsiasi on kohdeltu sijoituksenne aikana?	5	4	3	2	1	EOS

Vanhemmuus						
13. Oletko saanut sijoituksen aikana tukea vanhemmuuteesi?	5	4	3	2	1	EOS
14. Saitko Kaivarin Vintillä uusia keinoja arjen sujuvuuteen?	5	4	3	2	1	EOS
15. Saitko sijoituksesta voimaa arjessa jaksamiseen?	5	4	3	2	1	EOS

Läheiset						
16. Oletko saanut pitää riittävästi yhteyttä läheisiin?	5	4	3	2	1	EOS
17. Oletko saanut pitää riittävästi yhteyttä ystäviin?	5	4	3	2	1	EOS
18. Ovatko läheisenne saaneet vieraila Kaivarin Vintillä?	5	4	3	2	1	EOS

Henkilökunta						
19. Oletko saanut tarvittaessa ohjaajilta aikaa ja huomiota?	5	4	3	2	1	EOS
20. Onko sinua tiedotettu riittävästi lastasi koskevista asioista?	5	4	3	2	1	EOS
21. Kuinka hyvin henkilökunta on ollut tietoisia sijoitukseenne liittyvissä asioissa?	5	4	3	2	1	EOS
22. Onko Kaivarin Vintillä riittävästi työntekijöitä?	5	4	3	2	1	EOS
23. Millaisena koet henkilökunnan ammattitaidon?	5	4	3	2	1	EOS
24. Onko omaohjaajakäytäntö mielestäsi toimiva?	5	4	3	2	1	EOS

Yhteistyö (Vastaa kysymyksiin 25–29 vain jos asia koskee lastasi)						
25. Millaisena olet kokenut Kaivarin vintin ja koulun välisen yhteistyön?	5	4	3	2	1	EOS
26. Kuinka hyvin lapsesi koulunkäyntiä on tuettu?	5	4	3	2	1	EOS
27. Kuinka toimivaa päiväkodin ja Kaivarin Vintin yhteistyö on ollut?	5	4	3	2	1	EOS
28. Millaisena olet kokenut perhetyön ja Kaivarin Vintin yhteistyön?	5	4	3	2	1	EOS
29. Kuinka hyvin lapsellesi on hankittu terapia- ja/tai lääkäripalveluita?	5	4	3	2	1	EOS
30. Millaisena olet kokenut Kaivarin vintin ja sosiaalitoimiston välisen yhteistyön?	5	4	3	2	1	EOS
31. Millaisena olet kokenut Kaivarin vintin ja sosiaalitoimiston välisen tiedonkulun?	5	4	3	2	1	EOS

Sijoituksen vaikutus						
32. Millainen oli perheenne elämäntilanne ennen sijoitusta?	5	4	3	2	1	EOS
33. Millainen oli perheenne elämäntilanne sijoituksen jälkeen?	5	4	3	2	1	EOS

Kauanko sijoitus kesti? (merkitse haluamasi vastausvaihtoehto rastilla)	
<input type="checkbox"/>	alle kuukauden
<input type="checkbox"/>	1-2kk
<input type="checkbox"/>	3-5 kk
<input type="checkbox"/>	yli puoli vuotta
<input type="checkbox"/>	sijoitus jatkuu, kestänyt: _____

Kiitos antamastasi palautteesta!

Halutessasi voit kertoa alla oleville riveille lisää ajatuksia Kaivarin vintin tarjoaman palvelun laadusta tai asiakaspalautelomakkeen toimivuudesta.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Kemin kaupungin arviointi- ja vastaanottoyksikkö Kaivarin Vintti

Asiakaspalautelomake nuorelle

Vastaa kysymyksiin ympäröimällä mielestäsi sopivin vaihtoehto.

Halutessasi voit tarkentaa vastaustasi kysymyksen alla oleville lisäriveille.



Tulotilanne

1. Miten sinut otettiin vastaan tullessasi Kaivariin?

5. hyvin	4. melko hyvin	3. en osaa sanoa	2. melko huonosti	1. huonosti
----------	----------------	------------------	-------------------	-------------

Tarkennus:

2. Kerrottiinko sinulle Kaivarin säännöt ja tavat?

5. hyvin	4. melko hyvin	3. en osaa sanoa	2. melko huonosti	1. huonosti
----------	----------------	------------------	-------------------	-------------

Tarkennus:

Arki Kaivarin vintillä

3. Millaiset ovat mielestäsi Kaivarin tilat?

5. hyvät	4. melko hyvät	3. en osaa sanoa	2. melko huonot	1. huonot
----------	----------------	------------------	-----------------	-----------

Tarkennus:

4. Millaista on Kaivarissa tarjottava ruoka?

5. hyvää	4. melko hyvää	3. en osaa sanoa	2. melko huonoa	1. huonoa
----------	----------------	------------------	-----------------	-----------

Tarkennus:

5. Onko harrastuksiasi tai muita kiinnostuksen kohteitasi tuettu?

5. hyvin	4. melko hyvin	3. en osaa sanoa	2. melko huonosti	1. huonosti
----------	----------------	------------------	-------------------	-------------

Tarkennus:

6. Onko Kaivarin säännöt perusteltuja ja oikeudenmukaisia?

5. aina	4. useimmiten	3. en osaa sanoa	2. harvoin	1. en koskaan
---------	---------------	------------------	------------	---------------

Tarkennus:

7. Oletko kokenut olosi turvalliseksi Kaivarissa?

5. aina	4. useimmiten	3. en osaa sanoa	2. harvoin	1. en koskaan
---------	---------------	------------------	------------	---------------

Tarkennus:

8. Onko sinua kuunneltu ja huomioitu?

5. aina	4. useimmiten	3. en osaa sanoa	2. harvoin	1. ei koskaan
---------	---------------	------------------	------------	---------------

Tarkennus:

9. Arvostetaanko Kaivarissa sinua?

5. aina	4. useimmiten	3. en osaa sanoa	2. harvoin	1. ei koskaan
---------	---------------	------------------	------------	---------------

Tarkennus:

Läheiset**10. Onko huoltajiasi kohdeltu Kaivarissa hyvin?**

5. aina	4. useimmiten	3. en osaa sanoa	2. harvoin	1. ei koskaan
---------	---------------	------------------	------------	---------------

Tarkennus:

11. Oletko saanut pitää riittävästi yhteyttä sukulaisiin ja läheisiin?

5. aina	4. useimmiten	3. en osaa sanoa	2. harvoin	1. en koskaan
---------	---------------	------------------	------------	---------------

Tarkennus:

12. Oletko saanut pitää riittävästi yhteyttä kavereihin?

5. aina	4. useimmiten	3. en osaa sanoa	2. harvoin	1. en koskaan
---------	---------------	------------------	------------	---------------

Tarkennus:

13. Onko sinulle tehty sijoituksesi aikana yhteydenpidon rajoittamispäätös?

3. kyllä	2. en osaa sanoa	1. ei
----------	------------------	-------

Tarkennus:

Henkilökunta**14. Oletko saanut ohjaajilta tarpeeksi aikaa ja huomiota?**

5. aina	4. useimmiten	3. en osaa sanoa	2. harvoin	1. en koskaan
---------	---------------	------------------	------------	---------------

Tarkennus:

15. Onko Kaivarissa riittävästi työntekijöitä?

5. aina	4. useimmiten	3. en osaa sanoa	4. harvoin	1. ei koskaan
---------	---------------	------------------	------------	---------------

Tarkennus:

16. Ovatko Kaivarin ohjaajat mukavia?

5. aina	4. useimmiten	3. en osaa sanoa	4. harvoin	1. ei koskaan
---------	---------------	------------------	------------	---------------

Tarkennus:

17. Toimiiko omaohjaaja käytäntö?

5. aina	4. useimmiten	3. en osaa sanoa	2. harvoin	1. ei koskaan
---------	---------------	------------------	------------	---------------

Tarkennus:

Asiakkuus

18. Hyväksytkö sijoituksesi Kaivarin Vintille?

3. kyllä	2. en osaa sanoa	1. en
----------	------------------	-------

Tarkennus:

19. Oletko saanut riittävästi tietoa omasta sijoituksestasi ja sen vaiheista?

5. aina	4. useimmiten	3. en osaa sanoa	2. harvoin	1. en koskaan
---------	---------------	------------------	------------	---------------

Tarkennus:

20. Käsitelläänkö Kaivarissa asioitasi luottamuksellisesti?

5. aina	4. useimmiten	3. en osaa sanoa	2. harvoin	1. ei koskaan
---------	---------------	------------------	------------	---------------

Tarkennus:

Yhteistyö

21. Onko Kaivarissa autettu sinua kouluasioissa?

5. aina	4. useimmiten	3. en osaa sanoa	2. harvoin	1. en koskaan
---------	---------------	------------------	------------	---------------

Tarkennus:

22. Oletko saanut tarvittaessa ulkopuolisia terveyspalveluita kuten terapia- ja lääkäripalveluita?

5. aina	4. useimmiten	3. en osaa sanoa	2. harvoin	1. en	0. ei ole ollut tarvetta
---------	---------------	------------------	------------	-------	--------------------------

Tarkennus:

23. Oletko saanut olla tarvittaessa yhteydessä omaan sosiaalityöntekijääsi?

5. aina	4. useimmiten	3. en osaa sanoa	2. harvoin	1. en koskaan
---------	---------------	------------------	------------	---------------

Tarkennus:

Kiitos antamastasi palautteesta!

Halutessasi voit kertoa alla oleville riveille lisää ajatuksia Kaivarin vintin tarjoaman palvelun laadusta tai asiakaspalautelomakkeen toimivuudesta.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Kemin kaupungin lastensuojelun arviointi- ja vastaanottoyksikkö Kaivarin Vintti

Asiakaspalautelomake nuorelle

Vastaa kysymyksiin merkitsemällä mielestäsi sopivin vaihtoehto.
Halutessasi voit tarkentaa vastaustasi kysymyksen alla oleville lisäriveille.



Tulotilanne

1. Miten sinut otettiin vastaan tullessasi Kaivariin?

5. hyvin	4. melko hyvin	3. keskinkertaisesti	2. melko huonosti	1. huonosti	0. en osaa sanoa
----------	----------------	----------------------	-------------------	-------------	------------------

Tarkennus:

2. Kerrottiinko sinulle Kaivarin säännöt ja tavat?

5. hyvin	4. melko hyvin	3. keskinkertaisesti	2. melko huonosti	1. huonosti	0. en osaa sanoa
----------	----------------	----------------------	-------------------	-------------	------------------

Tarkennus:

Arki Kaivarin vintillä

3. Millaiset ovat mielestäsi Kaivarin tilat?

5. hyvät	4. melko hyvät	3. keskinkertaiset	2. melko huonot	1. huonot	0. en osaa sanoa
----------	----------------	--------------------	-----------------	-----------	------------------

Tarkennus:

4. Millaista on Kaivarissa tarjottava ruoka?

5. hyvää	4. melko hyvää	3. keskinkertaista	2. melko huonoa	1. huonoa	0. en osaa sanoa
----------	----------------	--------------------	-----------------	-----------	------------------

Tarkennus:

5. Onko harrastuksiasi tai muita kiinnostuksen kohteitasi tuettu?

5. hyvin	4. melko hyvin	3. keskinkertaisesti	2. melko huonosti	1. huonosti	0. en osaa sanoa
----------	----------------	----------------------	-------------------	-------------	------------------

Tarkennus:

6. Ovatko Kaivarin säännöt hyvät?

5. aina	4. useimmiten	3. joskus	2. harvoin	1. ei koskaan	0. en osaa sanoa
---------	---------------	-----------	------------	---------------	------------------

Tarkennus:

7. Oletko kokenut olosi turvalliseksi Kaivarissa?

5. aina	4. useimmiten	3. joskus	2. harvoin	1. en koskaan	0. en osaa sanoa
---------	---------------	-----------	------------	---------------	------------------

Tarkennus:

8. Onko sinua kuunneltu ja huomioitu?

5. aina	4. useimmiten	3. joskus	2. harvoin	1. ei koskaan	0. en osaa sanoa
---------	---------------	-----------	------------	---------------	------------------

Tarkennus:

9. Arvostetaanko Kaivarissa sinua?

5. aina	4. useimmiten	3. joskus	2. harvoin	1. ei koskaan	0. en osaa sanoa
---------	---------------	-----------	------------	---------------	------------------

Tarkennus:

Läheiset**10. Onko huoltajiasi kohdeltu Kaivarissa hyvin?**

5. aina	4. useimmiten	3. joskus	2. harvoin	1. ei koskaan	0. en osaa sanoa
---------	---------------	-----------	------------	---------------	------------------

Tarkennus:

11. Oletko saanut pitää riittävästi yhteyttä sukulaisiin ja läheisiin?

5. aina	4. useimmiten	3. joskus	2. harvoin	1. en koskaan	0. en osaa sanoa
---------	---------------	-----------	------------	---------------	------------------

Tarkennus:

12. Oletko saanut pitää riittävästi yhteyttä kavereihin?

5. aina	4. useimmiten	3. joskus	2. harvoin	1. en koskaan	0. en osaa sanoa
---------	---------------	-----------	------------	---------------	------------------

Tarkennus:

13. Onko sinulle tehty sijoituksesi aikana yhteydenpidon rajoittamispäätös?

3. kyllä	2. ei	1. en osaa sanoa
----------	-------	------------------

Tarkennus:

Henkilökunta**14. Oletko saanut ohjaajilta tarpeeksi aikaa ja huomiota?**

5. aina	4. useimmiten	3. joskus	2. harvoin	1. ei koskaan	0. en osaa sanoa
---------	---------------	-----------	------------	---------------	------------------

Tarkennus:

15. Onko Kaivarissa riittävästi työntekijöitä?

5. aina	4. useimmiten	3. joskus	2. harvoin	1. ei koskaan	0. en osaa sanoa
---------	---------------	-----------	------------	---------------	------------------

Tarkennus:

16. Ovatko Kaivarin ohjaajat mukavia?

5. aina	4. useimmiten	3. joskus	2. harvoin	1. ei koskaan	0. en osaa sanoa
---------	---------------	-----------	------------	---------------	------------------

Tarkennus:

17. Toimiiko omaohjaaja käytäntö?

5. aina	4. useimmiten	3. joskus	2. harvoin	1. ei koskaan	0. en osaa sanoa
---------	---------------	-----------	------------	---------------	------------------

Tarkennus:

Asiakkuus

18. Hyväksytkö sijoituksesi?

3. kyllä	2. en	1. en osaa sanoa
----------	-------	------------------

Tarkennus:

19. Oliko Kaivarin Vintti oikea sijoituspaikka?

3. kyllä	2. ei	1. en osaa sanoa
----------	-------	------------------

Tarkennus:

20. Oletko saanut riittävästi tietoa omasta sijoituksestasi ja sen vaiheista?

5. aina	4. useimmiten	3. joskus	2. harvoin	1. ei koskaan	0. en osaa sanoa
---------	---------------	-----------	------------	---------------	------------------

Tarkennus:

21. Käsitelläänkö Kaivarissa asioitasi luottamuksellisesti?

5. aina	4. useimmiten	3. joskus	2. harvoin	1. ei koskaan	0. en osaa sanoa
---------	---------------	-----------	------------	---------------	------------------

Tarkennus:

Yhteistyö

22. Onko Kaivarissa autettu sinua kouluasioissa?

5. aina	4. useimmiten	3. joskus	2. harvoin	1. ei koskaan	0. en osaa sanoa
---------	---------------	-----------	------------	---------------	------------------

Tarkennus:

23. Oletko saanut tarvittaessa ulkopuolisia terveyspalveluita kuten terapia- ja lääkäripalveluita?

5. aina	4. useimmiten	3. joskus	2. harvoin	1. en	0. en ole tarvinnut
---------	---------------	-----------	------------	-------	---------------------

Tarkennus:

24. Oletko saanut olla tarvittaessa yhteydessä omaan sosiaalityöntekijääsi?

5. aina	4. useimmiten	3. joskus	2. harvoin	1. en koskaan	0. en osaa sanoa
---------	---------------	-----------	------------	---------------	------------------

Tarkennus:

Sijoituksen vaikutus**25. Millainen oli elämäntilanteesi ennen sijoitusta?**

5. hyvä	4. melko hyvä	3. ok	2. melko huono	1. huono	0. en osaa sanoa
---------	---------------	-------	----------------	----------	------------------

Tarkennus:

26. Millainen oli elämäntilanteesi sijoituksen jälkeen?

5. hyvä	4. melko hyvä	3. ok	2. melko huono	1. huono	0. en osaa sanoa
---------	---------------	-------	----------------	----------	------------------

Tarkennus:

Kauanko sijoitus kesti? (merkitse haluamasi vastaus rastilla)

<input type="checkbox"/>	alle kuukauden
<input type="checkbox"/>	1-2kk
<input type="checkbox"/>	3-5 kk
<input type="checkbox"/>	yli puoli vuotta
<input type="checkbox"/>	sijoitus jatkuu, kestänyt: _____

Kiitos antamastasi palautteesta!

Halutessasi voit kertoa alla oleville riveille lisää ajatuksia Kaivarin vintin tarjoaman palvelun laadusta tai asiakaspalautelomakkeen toimivuudesta.



Kemin kaupungin arviointi- ja vastaanottoyksikkö

Kaivarin Vintti

Asiakaspalautelomake lapselle

Vastaa kysymyksiin rastittamalla mielestäsi sopivin vaihtoehto	kyllä	ei
Onko sinulle kerrottu Kaivarin säännöt?		
Onko Kaivarissa siistiä?		
Ovatko Kaivarin huoneet kivan näköisiä?		
Onko ruoka ollut hyvää?		
Onko sinulla ollut turvallinen olo Kaivarissa?		
Onko sinulla ollut Kaivarissa tekemistä?		
Oletko tykännyt olla Kaivarissa?		
Oletko viettänyt aikaa ohjaajien kanssa?		
Ovatko ohjaajat mukavia?		
Oletko viettänyt aikaa muiden lasten kanssa?		
Läheiset	kyllä	ei
Oletko saanut soittaa vanhemmillesi?		
Ovatko vanhempasi käyneet Kaivarissa?		
Oletko saanut käydä kotona?		
Oletko saanut soittaa kavereillesi?		
Onko kavereitasi käynyt Kaivarissa?		
Oletko saanut käydä kavereilla?		

Kauanko sijoitus kesti?

☐ alle kuukauden

☐ 1-2kk

☐ 3-6kk

☐ yli puolivuotta

Kemin kaupungin lastensuojelun arviointi- ja vastaanottoyksikkö Kaivarin Vintti

Asiakaspalautelomake lapselle

Vastaa kysymyksien alla oleville riveille.



Kaivari

1. Onko sinulle kerrottu Kaivarin säännöt?

2. Onko Kaivarissa siistiä?

3. Ovatko Kaivarin huoneet kivan näköisiä?

4. Onko ruoka ollut hyvää?

5. Onko sinulla ollut turvallinen olo Kaivarissa?

6. Onko sinulla ollut Kaivarissa tekemistä?

7. Oletko tykännyt olla Kaivarissa?

8. Oletko viettänyt aikaa ohjaajien kanssa?

9. Ovatko ohjaajat mukavia?

10. Oletko viettänyt aikaa Kaivarin muiden lasten kanssa?

Läheiset

11. Oletko saanut soittaa vanhemmillesi?

12. Ovatko vanhempasi käyneet Kaivarissa?

13. Oletko saanut käydä kotona?

14. Oletko saanut soittaa kavereillesi?

15. Onko kavereitasi käynyt Kaivarissa?

16. Oletko saanut käydä kavereillasi?

Kauanko sijoitus kesti? (merkitse haluamasi vastaus rastilla)	
<input type="checkbox"/>	alle kuukauden
<input type="checkbox"/>	1-2kk
<input type="checkbox"/>	3-5 kk
<input type="checkbox"/>	yli puoli vuotta
<input type="checkbox"/>	sijoitus jatkuu, kestänyt: _____

Onko jotain muuta, mitä haluat kertoa ajastasi Kaivarissa?

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Kiitos palautteesta!